MINISTRY OF CONSUMER AND BUSINESS SERVICES

2002-2003
Business Plan

Ontario

103-01963/

Message from the Minister

Hon. Tim Hudak

The Ministry of Consumer and Business Services (MCBS) is continuing to build on its commitment to offer high-quality services to consumers and businesses. The key word here is 'quality'. This is most meaningful to a ministry with enterprise-wide responsibilities and a lead role in achieving key government priorities, which include new service delivery alternatives, increased consumer protection, enhanced privacy legislation and high-quality customer service.

To help make individual interaction with government easier and to consolidate government information online, we have made a number of Life Event Bundles available online. One-stop shopping for Ontario public services is becoming a reality.

The growth of e-commerce and increasingly sophisticated transactions creates new challenges for both businesses and consumers. We plan to introduce modern consumer protection laws, which, if passed, would make Ontario one of the most trusted destinations for e-commerce.

We are also at the forefront with our ministry's electronic land registration system – the first of its kind in the world – now operational and expanding in communities across Ontario. This system is more accurate, reliable, convenient, and consumer-friendly than the traditional paper-based system. It benefits both business and the public and gives Ontario taxpayers the most efficient land registration system possible.

This ministry's commitment to personal privacy protection is exemplified in the proposed introduction of legislation that, if passed, would protect individuals and propel Ontario to the forefront of the information economy.

This ministry also places a strong emphasis on economic development. This government is very supportive of Ontario's grape and wine industry, and I am excited about the opportunities we are pursuing with that industry to create new platforms for marketing Ontario's premium wines both at home and abroad.

At the same time, we will modernize, update, and streamline existing regulations for doing business in Ontario as a licensed establishment. Existing regulations will be revamped to reflect current community standards, legitimate business practices, and meet consumer demand for greater choice in the hospitality environment. I look forward to working with domestic industries, the hospitality sector, regulators, consumers and social responsibility groups to advance our shared interest in a thriving, vibrant economy.

Delivering high-quality customer service is a ministry cornerstone. Our objective is to be more customer-centred, providing seamless and convenient access to government services electronically, via call centres and through over-the-counter service facilities.

Our journey towards excellence continues and, in essence, will always continue as we constantly strive for greatness and prosperity in a new era for the province.

The Honourable Tim Hudak
Minister of Consumer and Business Services

Ministry Vision

The vision of the Ministry of Consumer and Business Services (MCBS) is to be a responsive, innovative world leader in customer service, electronic service delivery and consumer protection by delivering quality products for a fair, safe, dynamic and informed Ontario marketplace.

MCBS's mission is to:

- provide for high standards of consumer protection, public safety and business practices;
- support business growth and the investment climate in an environmentally sustainable way;
- facilitate the provision of consumer information and education;
- provide services that are relevant to, and in keeping with, the evolving marketplace;
- deliver enterprise-wide integrated services which are customer-centric; and
- respond to the public's need for efficient services that give value-for-money.

In February 2001, the ministry was given a new name to reflect its mandate. The ministry has broadened its consumer protection and marketplace regulation responsibilities to include "one-window" access to government services for both consumers and businesses on behalf of all ministries.

MCBS will continue to deliver on its vision and support the government's commitment for job creation, economic growth and keeping Ontario communities safe, secure and healthy. MCBS will continue to be flexible and proactive in seeking out opportunities. The ministry will build on its knowledge and experience in governance, relationship management and service delivery – to advance the government's commitment to the people of Ontario.

Core Businesses

The Ministry of Consumer and Business Services (MCBS) promotes a fair, safe and informed marketplace that supports a competitive economy in Ontario, providing individuals and businesses greater choice in how, when and where they access government. Through programs like Ontario Business Connects, Publications Ontario and Government Information Counters, we are working to provide better services for businesses and individuals.

MCBS sets standards of conduct for businesses; promotes consumer rights; investigates business practices complaints; registers vital events such as births, deaths, marriages and changes of names, land transfers and ownership, and personal property securities. Associated agencies which report to the ministry include the Alcohol and Gaming Commission of Ontario which regulates beverage alcohol and ensures integrity in the gaming sector; the Ontario Film Review Board classifies films and videos; the Office of the Athletics Commissioner sanctions all professional boxing and wrestling events; and the Licence Appeal Tribunal hears appeals in a variety of areas.

The following four components comprise MCBS' core businesses:

1) Integrated Service Delivery

The government approved the Ontario Strategy for the Digital Economy in March 2000. The strategy coordinates initiatives to promote the adoption, use and growth of e-business across the Ontario Public Service. In June 2000, the government approved the Electronic Service Delivery (ESD) Strategy. It sets a public target that Ontario will become a world leader in delivering seamless and convenient access to government services on-line by 2003, to more efficiently use government resources, and to increase citizens' satisfaction with government services.

a. Integrated Service Delivery Division (ISDD)

The Integrated Service Delivery Division (ISDD) is leading the implementation of integrated electronic delivery of routine government services and products. The division is working with ministries and across jurisdictions to develop and implement an adaptive, cost effective, customer-centred, multi-channel service delivery system. This will include traditional in-person methods, such as service counters, to provide individuals and organizations with seamless, speedy access to government information, services and products. The choice in how, when and where they access those services is key. ISDD has set up an Internet gateway to improve access and has also entered into a partnership with the private sector to develop the government's ability to provide additional routine services and products through three electronic channels: Internet, telephone, and public access terminals.

b. Government Information Centres (GICs)

In partnership with the Ministry of Northern Development and Mines (MNDM), this area manages 59 GICs that provide convenient access to information, certain transactions, and quick referral to Ontario Public Service specialists. Each GIC has a public access terminal to provincial government web sites and other electronic services.

c. Publications Ontario

The Queen's Printer manages the production and distribution of government publications to the public with over-the-counter, telephone and on-line sales and service. It also publishes electronically the laws of Ontario on its e-Laws web site.

d. Access and Inquiry Services

This area provides walk-in, telephone and e-mail services to the public. It manages the Blue Pages initiative, a partnership with Bell Canada and federal and municipal governments. This initiative is facilitating the use of Blue Pages in local telephone directories. It also collects and assembles information for the KWIC index to government services and the government telephone directory.

2) Consumer Protection, Public Safety and Business Standards

The public continues to expect government accountability in the areas of consumer protection, business conduct and public safety. To ensure the fairness and safety of the marketplace, the ministry or its delegated administrative authorities are responsible for:

a. Consumer Protection

Introducing modern consumer protection laws that would secure Ontario's position of leadership as a trusted destination for consumer spending (including electronic) is an important government priority.

- The new legislation would boost consumer confidence and establish Ontario as a trusted e-commerce destination. Consumers would have more success in the marketplace and businesses would have a level playing field upon which to compete;

- Providing the tools to address fraudulent and other illegal activities such as telemarketing fraud or advanced fee scams, and support the development of legitimate business activity and consumer confidence in Ontario; and

- Setting and enforcing public safety standards for fuels safety, elevators and amusement devices, boilers and pressure vessels, upholstered and stuffed articles, and electrical safety.

Working proactively with business associations (e.g., home renovators) in unregulated sectors to assist in the development of high marketplace standards and voluntary compliance.

b. Protection of Personal Privacy

- The protection of personal privacy continues to be a key consideration for MCBS. This has to balance the government's need to improve service delivery through integration with other mandates such as the desire for compliance, fraud detection and prevention of illegal or criminal activity;

- The government intends to introduce provincial privacy legislation that, if passed, would provide comprehensive protection for the personal information of the people of Ontario that is held by the private, health and non-profit sectors; and

- The proposed legislation would provide individuals with greater control over the collection, use and disclosure of their personal information. If passed, it also would provide clear and consistent rules for organizations to follow.

c. Authentication and Security

- New approaches that take a broader view to validating individual authentication will be investigated. MCBS has experience with this as it relates to Integrated Address Change and access for business. Further research and development as well as inter-jurisdictional cooperation are planned for 2002-03.

- Over-the-counter processes have a potential to become a cornerstone to downstream client interactions with government, including establishing identity.

3) Registration

MCBS plays a key role in Ontario's economy by providing the basic legal framework for many commercial activities in the province. Simplifying and streamlining access while not compromising program integrity is paramount. Services involve registering and maintaining public records and providing public access to data in the real property, personal property registration and companies' databases. Registration Division maintains key information on:

- Real property including land ownership and any rights or encumbrances on ownership such as mortgage;
- Personal property registration to protect security interests related to assets such as cars and boats as well as inventory and accounts receivable; and
- Companies including both businesses and not-for-profit entities operating in Ontario and information on their principal officers.

MCBS registers and maintains information on births, adoptions, marriages, deaths and legal name changes. The quality and timeliness of Ontario's vital statistics are of national significance, as vital events occurring in Ontario constitute 40 per cent of all vital events occurring in Canada.

Under the auspices of the Ontario Vital Statistics Improvement Project, the ministry is improving the security of access to vital events documentation (certificates and certified copies of registration) and improving the vital events registration process.

4) Alcohol and Gaming Management

MCBS is responsible for maintaining public confidence and social controls in the gaming and beverage alcohol sectors, primarily through three agencies[1] and an administrative authority[2]. MCBS is responsible for the following activities through its legislation:

- regulating the sale, service and consumption of beverage alcohol in a manner that promotes moderation and responsible use (*Liquor Control Act* and *Liquor Licence Act*);
- requiring that casinos, charity casinos, slot machine facilities and other gaming activity be conducted in the public interest by parties operating with honesty, integrity and financial responsibility (*Gaming Control Act*);
- requiring that Ontario wines meet standards of quality and domestic grape content (*Wine Content and Labelling Act*);
- supporting the production of high-quality Ontario wines (*Vintners Quality Alliance Act*); and
- maintaining the integrity of the horseracing sector through controls and standards setting (*Racing Commission Act*).

MCBS ensures that access to gaming services and liquor products is balanced with controls that protect the broader public interest.

1 The Alcohol and Gaming Commission of Ontario, the Ontario Racing Commission and the Liquor Control Board of Ontario

2 The Vintners Quality Alliance Ontario.

Annual Report on Key Achievements for 2001-2002

1) Government-wide Customer Service Delivery

MCBS continues to demonstrate leadership in improved integrated service delivery, both in the electronic delivery of its own products and services and in enabling enterprise-wide service delivery improvements for the Ontario government and other levels of government. One of the goals of improved service delivery is to provide anytime, anywhere access to multiple government products and services from single locations where possible. In this way, individuals and businesses can get help from government on their terms and timetable.

a. Electronic Services Delivery for Individuals

MCBS launched a venture with a consortium led by Bell Canada to design, build and operate electronic connections providing 24/7 access to routine government products and services. Service delivery will begin in 2003 with 24 frequently used services such as vehicle registrations and address changes.

b. Life Event Services

On our web site, government information is organized into significant life events; 11 life events were introduced for public use in 2001/2002. The Life Events project received the Diamond Award at Showcase Ontario 2001.

c. "One-Window" Service for Businesses

Through an agreement between Ontario Business Connects (OBC) and the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA), businesses may now update registration information online and the information is automatically shared with specific government programs.

OBC also launched a new free subscription service for businesses known as MyBis. Through MyBis, subscribers receive information tailored to their business needs, such as notifications about seminars or information on taxation, importing and exporting, and intellectual property.

d. Electronic Business Filing

MCBS launched electronic business filing to allow corporations to file their annual corporate information returns and their Articles of Incorporation online.

e. Extended Access to Vital Event Documentation

MCBS extended same day over-the-counter Office of the Registrar General (ORG) services to six additional locations. This extended the number of locations where the people of Ontario can obtain proof of registration documentation (e.g. birth, death, marriage certificates and certified copies) to 15.

f. Launching of Phase One of Access Now

MCBS implemented significant improvements in the Personal Property Security Registration (PPSR) system. Through Access Now, a user friendly Internet-based access point for searching of the PPSR database, a further avenue for electronic access will be provided.

2) Modernising Consumer Protection and Public Safety

a. *Consumer Protection Act*

MCBS implemented changes to increase protection for door-to-door sales, providing Ontario consumers with a 10-day cooling off period and enhanced disclosure and cancellation rights. These changes harmonize standards for direct sales contracts across Canada.

b. *Condominium Act*

The new act sets out increased protection to consumers while continuing to promote a dynamic condominium industry by permitting new forms of condominiums. The proclamation of this legislation puts Ontario at the forefront of development, offering a range of condominium forms unique in North America.

c. *Technical Standards and Safety Act*

The proclamation of the new act allows Ontario to address technological advancements, adopt new safety measures more quickly and enable industries to increase their competitive positions by taking advantage of new technologies as they emerge. The new regulatory framework sets out important safety standards for:

- use of gasoline and other hydro-carbon fuels,
- stuffed articles, including pillows, down filled winter coats and stuffed toys sold in the province,

- rides at amusement parks,
- operation of boilers and pressure vessels that heat and cool the province's office buildings, schools and hospitals, and
- use of elevators, escalators, moving sidewalks, ski lifts and construction hoists.

d. Regulatory amendments to *Travel Industry Act*

MCBS made regulatory amendments to allow consumers to access the Travel Industry Compensation Fund directly in the event of an airline or cruise line failure. The new regulation maintains consumer protection and alleviates pressure on travel agents and wholesalers at the most critical times.

e. *Motor Vehicle Dealers Act*

A consultation draft was released for public comment, representing another part of MCBS's commitment to modernizing consumer law in Ontario. The objective is to develop a practical and enforceable legal framework that protects consumer interests and provides a level playing field for businesses. It responds to the marketplace by meeting the needs of businesses and consumers.

f. *Privacy of Personal Information Act*

MCBS worked to address complex policy issues in developing the draft privacy legislation. The comprehensive, proposed legislation is based on internationally accepted privacy principles. Public and stakeholder consultations on the draft bill continue to take place in 2002.

The proposed legislation is vital to protect an individual's right to how their personal information is collected, used, and disclosed by organizations, which require it for reasonable and appropriate purposes. It would impact businesses, not-for-profit organizations and the health sector. Protection of privacy is an important step in helping to reduce identity theft.

g. Inter-jurisdictional Harmonization

MCBS worked with federal/provincial/territorial jurisdictions to harmonize the regulation of debt collection practices. A ministerial agreement was reached on a list of prohibited practices that increases protection for consumers when dealing with collection agencies. For example, although collection agencies operating within Ontario are forbidden from contacting consumers at unreasonable hours, a collection agency from another time zone could "harass" a consumer by calling after 9:00 p.m. EST.

Ontario co-chaired a working group that developed harmonized federal/provincial/ territorial proposals for protecting consumers on-line. This agreement is a major accomplishment in moving forward on the goal of preparing for the new economy. Electronic commerce provisions will be included in Ontario's proposed new consumer protection legislation.

h. Cross-border Scams

MCBS was a founding member of the Strategic Partnership Against Deceptive Telemarketing and Cross Border Scams. The strategic partnership also includes Ontario Provincial Police, Toronto Police Services, Industry Canada, Project Phonebusters, the United States Federal Trade Commission and the U.S. Postal Inspection services. The strategic partnership received the prestigious 2001 Consumer Agency Achievement Award presented by the U.S.-based National Association of Consumer Agency Administrators. MCBS was also awarded a 2001 Amethyst Award for outstanding work in establishing the Strategic Partnership.

Since February 2000, approximately $1.3 million (Canadian) has been seized for return to victims of telemarketing fraud. Approximately 40 boiler rooms have been shut down and 89 people have been charged in Ontario.

3) Land Registration

In cooperation with Teranet Inc., Ontario was the first jurisdiction in the world to introduce remote electronic registration of land related documents. Through Teranet's remote access gateway, Teraview clients are able to search all automated land registration records in the province and register electronically from 11 land registration sites in Ontario.

4) Promoting and Supporting Economic Development

a. Ontario Wine Strategy

MCBS launched the Ontario Wine Strategy: "Poised for Greatness" in October 2001. This strategic framework focuses on Ontario's VQA (Vintners Quality Alliance) wines and the opening of global markets and will enhance the long-term viability of the industry. This strategy provided the basis for Ontario Ministry of Agriculture and Food granting $10 million over four years to the industry and growers for the development and implementation of a marketing plan to promote Ontario wine.

This local marketing strategy will help to sustain and expand to grow this valuable industry and create new jobs.

b. New Agency Stores

MCBS announced a significant expansion to the current agency store network. Under a successful model for liquor sales, the LCBO will create an expanded agency store system for under-served rural communities and tourist areas that are not large enough for a full service LCBO outlet.

5) Protecting the Security of the people of Ontario

In response to the events of September 11, 2001, the ministry introduced legislation to strengthen the security of vital statistics documents. MCBS is working with its counterparts responsible for vital events registration across Canada to work collectively to make the improper use of identity documents more difficult within and along our borders.

The ministry is working with counterparts to develop a national strategy for improving vital documents security – an important component of this strategy will be to work with the federal government and U.S. governments to ensure our initiatives are complementary and do not impede the flow of trade across our shared borders.

Key Commitments and Strategies for 2002-2003

MCBS's key strategies and commitments for 2002-2003 focus on the following strategies:

- modernizing consumer protection and public safety;
- developing government-wide customer-focused integrated service delivery; and
- promoting and supporting economic development.

Consumer Protection and Public Safety

As part of the ministry's commitment to modernizing consumer laws, MCBS intends to introduce new consumer protection legislation. In preparation, a comprehensive review of consumer protection legislation has been conducted.

MCBS's strategies for achieving this major initiative are built on four cornerstones:

- developing a robust policy framework;
- creating legislation that achieves its policy objectives and is transparent, flexible and sensitive to business impact[3];
- undertaking public awareness campaigns to help people know and understand their rights; and
- providing adequate investigation and enforcement resources to implement policy direction.

3 All references to legislative and regulatory initiatives acknowledge that approval by the legislature is required for timing and substance of the laws proposed.

Public Safety and Security

During 2002-03, MCBS will work with its key public safety administrative authorities, the Technical Standards and Safety Authority (TSSA) and the Electrical Safety Authority (ESA), on a number of initiatives. This will include policy review, consultation, liaising with other ministries and where necessary, drafting and approval of new or revised regulations.
Through the Ontario Vital Statistics Improvement Project, the Office of the Registrar General will ensure that registration of vital events is a trusted, efficient and timely process. MCBS is on track in developing a replacement system for the Vital Statistics Information System (VSIS). The trust of Ontarians in this process is pivotal. Through this project, the ministry will further enhance the protection of privacy and identity by including enhanced fraud protection capability.

Government-wide Customer Service Delivery

Better Service Delivery to the People of Ontario

MCBS is demonstrating leadership in improved service delivery to individuals and business, both in the electronic delivery of its own products and services, and in enabling enterprise-wide service delivery improvements for the government of Ontario and other levels of government.

MCBS is working to give customers more choice in how, when, and where they can access government by integrating services from ministries into different channels, such as the Internet or over-the-counter locations. For the customer, this means multiple government products and services will be provided from single locations. There will be no wrong door to getting help from government.

MCBS will develop options for securing funding for investments in integrated service delivery including advertising, sponsorship, charging for value-added services, and franchising/licensing.

Promoting and Supporting Economic Development

Wine Marketing Strategy

After several years of intense work, MCBS secured access for Ontario Icewine to European Union (EU) countries. Prior to the agreement, Ontario exported only approximately $300,000 worth of wine to the EU annually. With the April 2001 agreement, wine trade could reach millions of dollars over the next several years. The ministry is continuing to work with the federal government and the wine industry to secure greater access for all Ontario wines and simplified certification procedures for exported product.

The Ontario government, jointly with wineries and grape growers, launched a wine strategy in October 2001 - a blueprint for achieving substantive increases in domestic sales of Ontario wines and exploiting the export potential of Ontario's premium wines.

Land Registration Services

To maintain its position as world leader in the delivery of electronic land registration services, MCBS is committed to extending remote electronic land registration to additional jurisdictions in the province. By March 2003, the number of jurisdictions where remote electronic registrations access is available will rise to 18.

Improving Quality Service

MCBS continues to work towards making customer service a top priority.

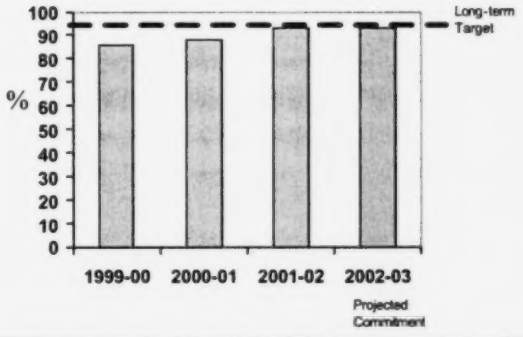
MCBS has earned praise from our customer satisfaction surveys. A number of our programs (Ontario Business Connects, Government Information Centres, Publications Ontario and its call centre, POOL, Access and Inquiries, Personal Property Registration and the Ontario Registrar General) have received 90 per cent or higher customer satisfaction ratings.

Key Performance Measures

Core Business: ALL CORE BUSINESSES

1.1(a) Satisfied Customers

Customer Satisfaction



Ministry Contribution

- The ministry is developing an infrastructure to support multiple access channels to provide services to consumers in a variety of ways.
- The ministry is developing a Customer Feedback Strategy incorporating the Common Measurement Tool to survey customers on their level of satisfaction with ministry services.

What does the graph show?

- The ministry consistently improves its customer satisfaction rating and often exceeds the target of 90 percent.
- Data source – Annual Customer Satisfaction Surveys. Consumer feedback at time of transaction (on-line and in person).

2002-2003 Commitments

- Implement the Customer Feedback Strategy to gather customer feedback on a continuous and periodic basis for all ministry services to citizens and businesses.
- Maintain 2001-02 levels of customer satisfaction across the ministry.

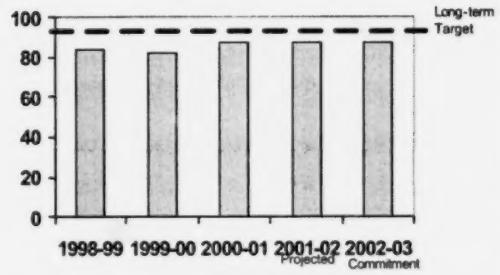
Long-term Target

- At least 90 per cent customers satisfied.

Core Business: REGISTRATION

1.1 (b) Satisfied Customers

Client Satisfaction:



Ministry Contribution

- Registration Division has consistently performed well in terms of overall client satisfaction. The strong working relationship between a consistent client base and staff assists in establishing rapport and an understanding of the policy direction of the organization.

What does the graph show?

- The graph demonstrates a consistent improvement in the satisfaction of the client group. This may be attributable to the responsiveness of the organization to concerns expressed in earlier surveys and the general relationship among staff and clients in the operating branches.

2002-2003 Commitments

- Maintain 2001-2002 levels of customer satisfaction.
- Participate in the MCBS Customer Feedback Strategy that gathers customer feedback on a continuous and periodic basis for all ministry services to citizens and businesses.

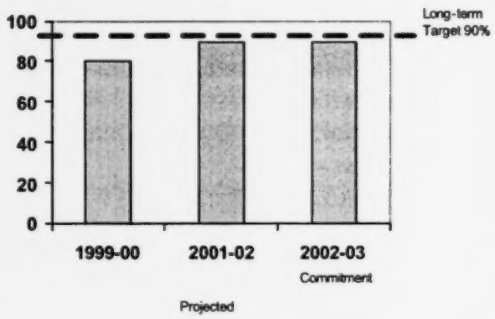
Long-term Target

- At least 90 per cent customers satisfied.
- Maintain level of satisfaction.

Core Business: ALCOHOL & GAMING MANAGEMENT

1.1(c) Satisfied Customers

% Successful Complaint Resolution



Alcohol and Gaming Commission of Ontario (AGCO) Contribution

- Clients have multiple channels of access to the agency including walk-in, phone, correspondence, comment boxes at walk-in counters, and internet feedback forms. The AGCO has formalized procedures in place to ensure that all comments and complaints received are reviewed and appropriately resolved.

What does the graph show?

- The graph shows the level of complaints that were satisfactorily resolved. Given the nature of a regulatory agency which is required to make judgments on the suitability of applicants for licensing, not all complaints can be resolved to the satisfaction of the complainant.

2002-2003 Commitments

Monitor and assess 100 per cent of complaints received and take appropriate measures to eliminate systemic and operational problems and satisfactorily resolve 90 per cent of complaints related to service.

Long-term Target

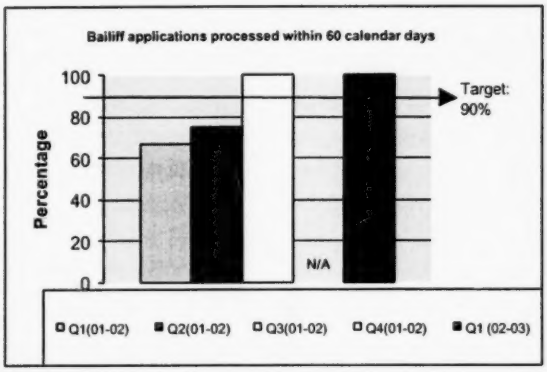
- At least 90 per cent customers satisfied.
- 90 per cent of complaints resolved to the satisfaction of the complainant.

Core Business: ALL CORE BUSINESSES	
1.2 Satisfied Customers	
N/A	Ministry Contribution • The ministry is committed to meeting all Common Service Standards and has established processes in place to ensure they are met on a consistent basis. Regular internal validations are carried out.
N/A	2002-2003 Commitments • Continue to meet all government Common Service Standards. Long-term Target Meet the OPS Common Service Standards

Core Business: CONSUMER PROTECTION, PUBLIC SAFETY AND BUSINESS STANDARDS	
2.1 (a) Systematically remove barriers to job creation and investment.	
N/A	Ministry Contribution • The ministry contributes to continuous red tape removal through the development and submission of Red Tape proposals as part of the government's Red Tape Plan.
N/A	2002-03 Commitments • The ministry will implement a number of Red Tape reduction initiatives as detailed in the MCBS 2002-03 Red Tape Reduction Plan. Long-term Target • Continuous improvement and support to province's economic development through the removal of red tape.

Core Business: CONSUMER PROTECTION, PUBLIC SAFETY AND BUSINESS STANDARDS

2.1 (b) Systematically remove barriers to job creation and investment.



Ministry Contribution

- The ministry will support business growth and the investment climate by ensuring that applications for entry into the bailiff profession are carefully reviewed and processed in a timely manner.

What does the graph show?

- The graph indicates that the ministry has put in place successful business process improvements to ensure that, by the end of 2001-2002 and beyond, performance targets were being met and exceeded.

Data source:

Ministry's Consumer Affairs Tracking System (CATS)

2002-2003 Commitments

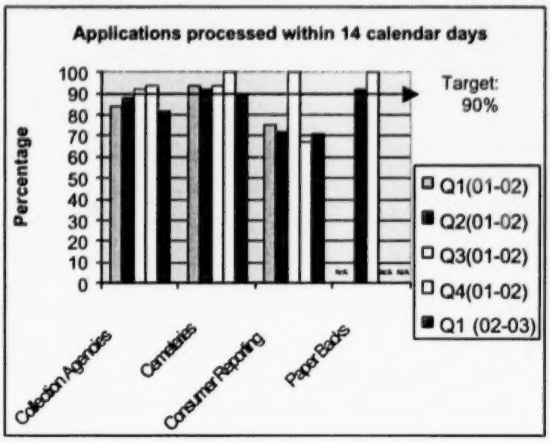
- 90 per cent of all applications received for appointment as a bailiff will be processed within 60 calendar days.

Long-term Target

- 90 per cent of all applications received for appointment as a bailiff will be processed within 60 calendar days.
- Continuous improvement and support to the province's economic development through the removal of red tape.

Core Business: CONSUMER PROTECTION, PUBLIC SAFETY AND BUSINESS STANDARDS

2.1 (c) Systematically remove barriers to job creation and investment.



Ministry Contribution

- The ministry will support business growth and the investment climate in an environmentally sustainable way by ensuring that applications from persons intending to engage in consumer reporting, collection agency, paperback and periodical distribution and cemetery businesses are carefully reviewed and processed in a timely manner.

What does the graph show?

- The graph indicates that the ministry generally met its performance targets with the exception of Q3 and Q4 when the labour disruption caused a backlog to develop.

Data source:

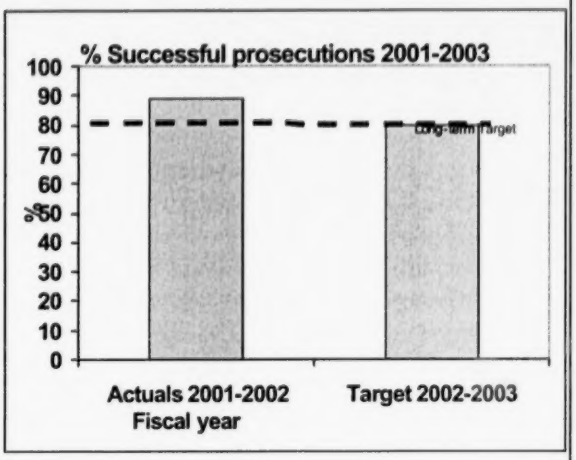
Ministry's Consumer Affairs Tracking System (CATS)

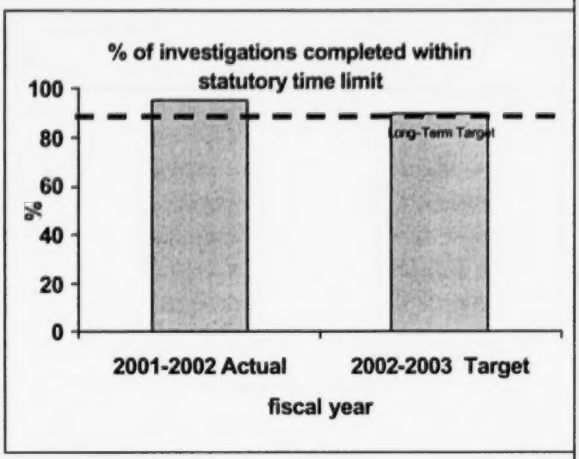
2002-2003 Commitments

- 90 per cent of all licensing and registration applications under the *Consumer Reporting Act, Collection Agencies Act, Paperback and Periodical Distributors Act* and the *Cemeteries Act (Revised)* will be processed within 14 calendar days.

Long-term Target

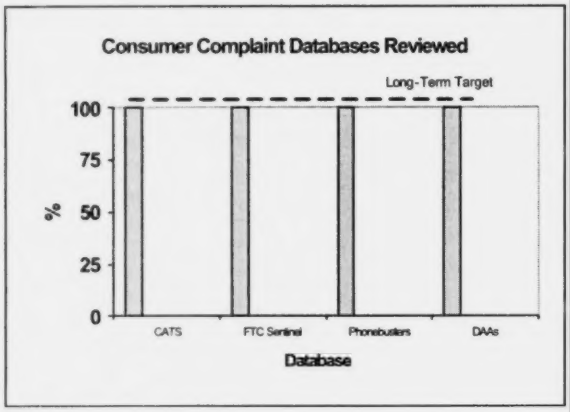
- 90 per cent of all licensing and registration applications under the stated acts will be processed within 14 calendar days.
- Continuous improvement and support to province's economic development through the removal of red tape.

Core Business: CONSUMER PROTECTION, PUBLIC SAFETY AND BUSINESS STANDARDS	
3.1 (a) Ontario will be the best jurisdiction in North America for consumer protection and safety	
	Ministry Contribution • MSSB investigators use a risk analysis to determine the best way to allocate resources. For example, MSSB investigators focus on complaints where there is a good chance of obtaining evidence, where victims are prepared to come forward, and where they will get cooperation from the police and court system.
What does the graph show? • The graph shows that MSSB's risk analysis is working, as over 80 per cent of cases investigated have resulted in appropriate penalties/deterrents and/or victim compensation. **Data source**: Ministry's Consumer Affairs Tracking System (CATS)	2002-2003 Commitments • 80 per cent of the time, where there are reasonable grounds to believe an offence was committed, the investigation results in prosecution, mediation, restitution or acknowledged caution. Long-term Target Best record of protecting consumers against: - Consumer scams - Poor business practices.

Core Business: CONSUMER PROTECTION, PUBLIC SAFETY AND BUSINESS STANDARDS	
3.1 (b) Ontario will be the best jurisdiction in North America for consumer protection and safety	
	Ministry Contribution • The ministry endeavours to complete investigations within the statutory limitation period.
What does the graph show? • This graph shows that ministry investigators are efficiently doing their work as the target was exceeded in 2001-2002. **Data source**: Ministry's Consumer Affairs Tracking System (CATS)	2002-2003 Commitments • Complete 90 per cent of all investigations within statutory time limits. Long Term Target Best record of protecting consumers against: - Consumer scams - Poor business practices.

Core Business: CONSUMER PROTECTION, PUBLIC SAFETY AND BUSINESS STANDARDS

3.1 (c) Ontario will be the best jurisdiction in North America for consumer protection and safety.



Ministry Contribution

- The ministry combines its internal consumer complaint data with the complaint data of other consumer protection organizations. This enables the ministry to form a clear picture of overall consumer issues in Ontario.

What does the graph show?

- The graph shows that consumer complaint databases were reviewed and consolidated from the following four sources in 2001-02:

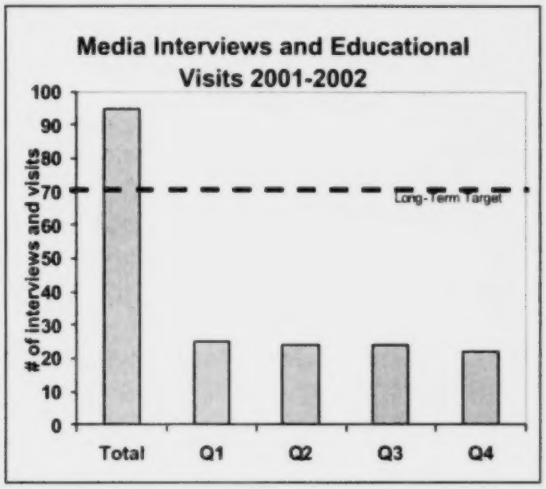
Ministry's Consumer Affairs Tracking System (CATS)
Project Phonebusters (run by the OPP)
Consumer Sentinel Database (run by the U.S. Federal Trade Commission)
DAA databases – RECO, TICO, OMVIC, ONHWP, BoFS

2002-2003 Commitments

- Develop a report that combines MCBS' consumer complaint data with data from other consumer protection organizations that assist Ontario consumers to act as a baseline.

Long Term Target

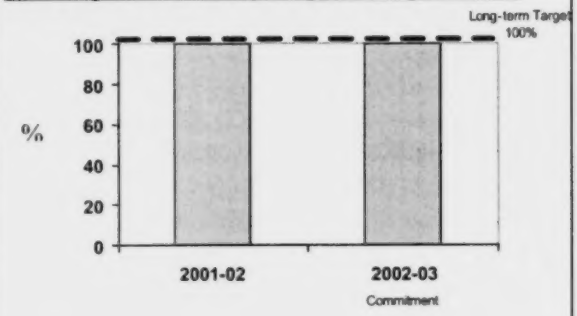
Best record of protecting consumers against:
- Consumer scams
- Poor business practices.

Core Business: CONSUMER PROTECTION, PUBLIC SAFETY AND BUSINESS STANDARDS	
3.1 (d) Ontario will be the best jurisdiction in North America for consumer protection and safety	
	Ministry Contribution • MSSB staff regularly participate in call-in shows, consumer affairs programs and other media interviews on consumer protection issues. They give tips to consumers on their rights and responsibilities in the marketplace. They also take the opportunity to discuss new initiatives undertaken by the ministry to improve consumer protection. They also publicize the ministry's Consumer Services Bureau as a place that consumers can contact for advice on particular issues. • Similarly, the ministry's Consumer Services Officers regularly participate in educational visits to places such as retirement homes, classrooms and consumer trade shows to educate the general public by distributing written material and engaging in question and answer sessions.
What does the graph show? The graph shows that MSSB made a consistent quarter-over-quarter contribution to consumer education and awareness. **Data source**: Ministry's Consumer Affairs Tracking System (CATS), Media contact tracking sheets that are filed with Communications Branch	2002-2003 Commitments • Educate and assist consumers by participating in at least 40 media interviews and 30 educational visits per year (for a total of 70 educational opportunities). Long Term Target • Best record of protecting consumers against: -Consumer scams -Poor business practices.

Core Business: ALCOHOL & GAMING MANAGEMENT

3.1(e) Ontario will be the best jurisdiction in North America for consumer protection and safety.

% Of High Risk / Priority Requests Responded To



AGCO Contribution

In conjunction with our stakeholders including local municipalities and municipal police forces, enforcement is targeted, proactive and designed to promote honesty and integrity in the gaming and alcohol sectors.

What does the graph show?

- The graph shows the response of the AGCO to high priority requests for targeted enforcement actions.
- The number of requests and available staffing will impact the ability of the AGCO to respond.
- Economic conditions will generally impact on the number and frequency of infractions / violations requiring enforcement.

2002-2003 Commitments

Appropriate resources are allocated to assist local enforcement with priority gaming and alcohol compliance matters. Overall, 95 per cent of requests will be addressed and 100 per cent of high priority concerns will be responded to.

Long-term Target

- 100 per cent of high risk/priority requests will be responded to as requested.

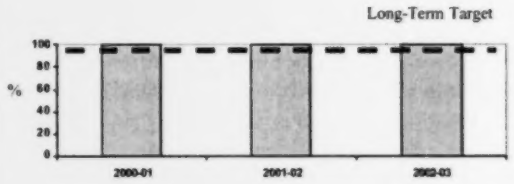
Best record of protecting consumers against:

- Consumer scams
- Poor business practices

Core Business: CONSUMER PROTECTION, PUBLIC SAFETY AND BUSINESS STANDARDS

3.2 Ontario will be the best jurisdiction in North America for consumer protection and safety.

Monitoring of Crown Agencies & Administrative Authorities



Ministry Contribution

- Ongoing monitoring of Crown Agencies and Administrative Authorities.

What does the graph show?

- The graph shows full achievement of the commitment.

2002-2003 Commitments

- Ongoing monitoring of Crown Agencies and Administrative Authorities to ensure that they have included continuous improvement in their business plans and that 100 per cent of business plans and annual reports are submitted to the ministry on a timely basis.
- Ongoing oversight of the Technical Standards and Safety Authority (TSA) and the Electrical Safety Authority (ESA) to ensure that they maintain their leading role in North America in protecting public safety.
- Ensure that TSSA and ESA will develop a scorecard, which will show continuous public safety improvements.

Long-term Target

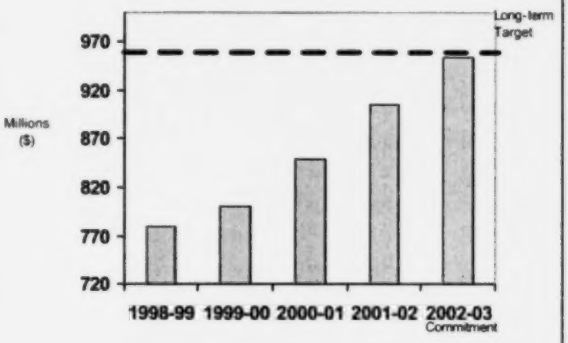
- To create and maintain a positive environment for overseeing and managing the relationships with Crown Agencies and Administrative Authorities.
- Ontario's consumer protection and public safety standards effectively protect the public and are the best in North America.
- The best public safety record in North America for those areas that are covered by the ministry's mandate.

Core Business: CONSUMER PROTECTION, PUBLIC SAFETY AND BUSINESS STANDARDS	
4.1 Satisfied Customers	
N/A	Ministry Contribution • The ministry is updating consumer protection legislation to reflect the reality of the digital economy, encourage businesses to grow and provide consumer protection for the electronic marketplace
N/A	2002-2003 Commitments • Survey of consumers to assess the effectiveness of public education material developed and completed as part of public education campaign on consumer protection reform. • Benchmarks and processes for future years will be established. Long-term Target • Maintain a suite of consumer education materials that the public rates as "highly useful".

Core Business: CONSUMER PROTECTION, PUBLIC SAFETY AND BUSINESS STANDARDS

5.1 The ministry's commercial enterprises will contribute to creating jobs, investment and growth.

LCBO's Dividend Paid to the Ontario Government



Ministry Contribution

- The ministry's commercial enterprises will contribute to creating jobs, investment and growth through increased revenues and increased customer satisfaction.
- Liquor Control Board of Ontario (LCBO) continues to monitor its customer service standards for continuous improvement and meets 2002-2003 revenue commitments to Ontario Government.

What does the graph show?

- LCBO dividend payments from its profit to the Ontario Government are:
  1998-99 $780 million (actual - LCBO Annual Report)
  1999-00 $800 million (actual - LCBO Annual Report)
  2000-01 $850 million (actual - LCBO Annual Report)
  2001-02 $905 million (actual - LCBO Annual Report. Note: $4 million of this figure was specifically related to waste diversion program)
  2002-03 $954 million net-income (forecast)

- Actual dividend payments from LCBO increased approximately 4.5 per cent each year for the period from 1998-99 to 2000-01.
- Consumer spending and general economic environment in Ontario have significant impact on revenue performance at LCBO.

2002-2003 Commitments

- LCBO dividend payment to Ontario Government will increase from $905 million in 2001-2002 to $954 million net-income in 2002-03.

Long-term Target

- Long-term trend of dividend payment by LCBO should increase with its revenue performance.

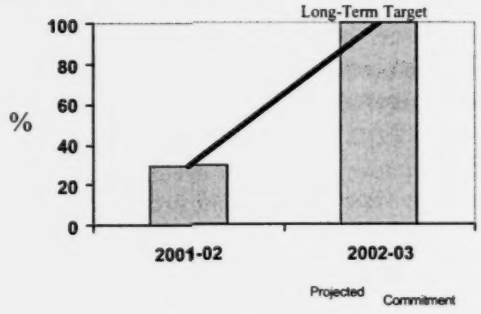
- Increased revenues and increased customer satisfaction.

Core Business: CONSUMER PROTECTION, PUBLIC SAFETY AND BUSINESS STANDARDS	
6.1 The ministry will foster electronic commerce and consumer confidence.	
N/A	Ministry Contribution • The ministry works to remove legal barriers to electronic commerce and addresses new legislative issues related to emerging technologies.
N/A	2002-03 Commitments • Lead implementation of any legislative outcomes from proposed privacy and consumer protection legislation – key components of Ontario's Strategy for the Digital Economy. Long-term Target • Remove legal barriers to electronic commerce and address any new legislative issues related to emerging technologies.

Core Business: INTEGRATED SERVICE DELIVERY

7.1 Provide businesses and individuals access to services through electronic and over the counter processes.

Electronic Service Delivery Gov't Infrastructure Build



Ministry Contribution

- The ministry is developing an IT interface and electronic service delivery for individuals to deliver an initial suite of products and services to individuals across multiple service channels.

What does the graph show?

- The graph shows that the government infrastructure build will be 30 per cent completed in 2001-02.
- The graph also shows that by the third quarter of 2002-03 the government infrastructure will be completed.

2002-03 Commitments

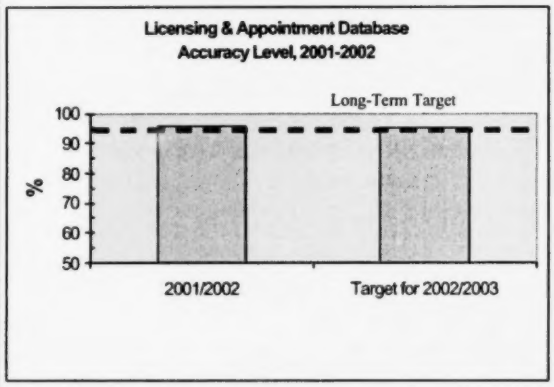
- Infrastructure build completed.
- ISDD will implement a performance measurement framework to report on outcomes of ESD infrastructure utilization.
- Six products and services will be made available and delivered by Bell Canada in January 2003 and the remaining 18 products and services will be implemented in July 2003.

Long-term Target

- By 2003, increase Ontarians' satisfaction with government services by becoming a world leader in delivering services on-line.
- To make all routine transactions available via the ESDi channels.

Core Business: CONSUMER PROTECTION, PUBLIC SAFETY AND BUSINESS STANDARDS

8.1(a) Ontario will be a trusted guardian of registration and licensing data



Ministry Contribution

- The ministry will provide for high standards of consumer protection, public safety and business practices by conducting quarterly quality assurance reviews to ensure the accuracy of the databases maintained by the Registration and Licensing Section.

What does the graph show?

- Graph shows data from 2001-2002. Trends and performance results will be analyzed when 2002-2003 data is used.

Data source:

Ministry's Consumer Affairs Tracking System

2002-2003 Commitments

- Quality assurance reviews will be conducted quarterly.
- Reviews to ensure that data is accurately entered into the Section's database.
- Review will identify accuracy level.

Long-term Target

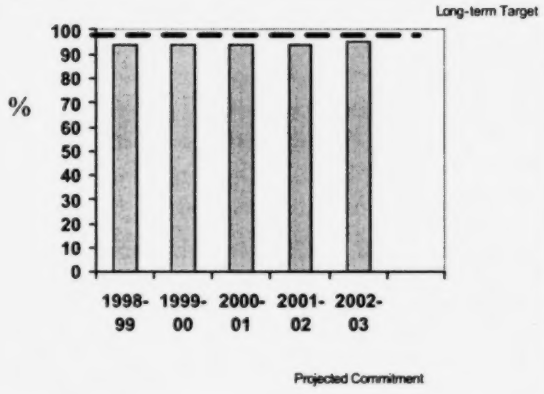
- 100 per cent of the ministry's clients view the ministry's registration and licensing databases as generally accurate and secure.

- Accuracy level of 95 per cent

Core Business: REGISTRATION

8.1 (b) Ontario will be the trusted guardian of licensing and registration data.

Accuracy of Records:



Ministry Contribution

- All programs in Registration Division (RD) have mature quality assurance programs in place. Land registration input in both the automated and manual land registration systems are tracked. Contractual performance standards have been established for the automation of the land registration records.
- The Office of the Registrar General and Companies Branch, while having mature quality assurance processes in place, have or are in the process of benchmarking the quality of the records in the programs.

What does the graph show?

The accuracy of records maintained by RD has consistently remained at approximately 95 per cent over the past several years.

2002-2003 Commitments

- All programs in Registration Division have achieved 95.5 per cent accuracy of records.

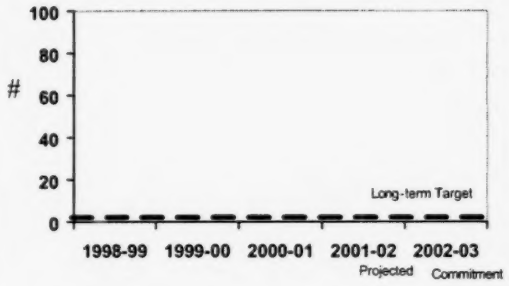
Long-term Target

- 100 per cent of the ministry's clients view the ministry's registration and licensing databases as generally accurate and secure.
- 96 per cent accuracy of records

Core Business: REGISTRATION

8.1 (c) Ontario will be the trusted guardian of registration and licensing data.

Freedom of Information Complaints



Ministry Contribution

- Registration Division has had no substantiated privacy complaints during the reporting period. This reflects both the strong working relationship with the Information and Privacy Commission (IPC) vis-a-vis overall policy direction and the fact that the majority of information maintained by the Division, with the exception of the Ontario Registrar General (ORG), is publicly releasable on a record by record basis.

What does the graph show?

- There have been no substantiated complaints in Registration Division. As noted above this trend reflects the working relationship with the IPC and the public nature of the records maintained.

2002-2003 Commitments

- No substantiated complaints to the Information and Privacy Commissioner.

Long-term Target

- 100 per cent of the ministry's clients view the ministry's registration and licensing databases as generally accurate and secure.
- Maintain performance.

2001 - 2002 Ministry Spending by Core Business - Interim Actuals*

Ministry of Consumer and Business Services

Operating	$175 million
Capital	$0 million
	1,270 staff

Integrated Service Delivery

Operating	$27 million
Capital	$0 million
	200 staff

Registration

Operating	$53 million
Capital	$0 million
	845 staff

Consumer Protection & Public Safety/Business Standards

Operating	$11 million
Capital	$0 million
	110 staff

***Alcohol and Gaming Management**

Operating	$35 million
Capital	$0 million
	0 staff

Ministry Administration

Operating	$49 million
Capital	$0 million
	115 staff

Note: Staff numbers are shown as full-time equivalents
*PSAB based
**Includes $20 million for accommodation cost and $10 million for Information Technology Services provided across all core businesses.
*** This staff count excludes 464 FTEs in the Alcohol & Gaming Commission of Ontario who are not hired under the *Public Service Act.*

2002-2003 Ministry Approved Allocations by Core Business Plan*

Ministry of Consumer and Business Services

Operating	$171 million
Capital	$1 million
	1,220 staff

Integrated Service Delivery

Operating	$29 million
Capital	$0 million
	195 staff

Registration

Operating	$53 million
Capital	$1 million
	800 staff

Consumer Protection & Public Safety/Business Standards

Operating	$9 million
Capital	$0 million
	110 staff

***Alcohol and Gaming Management**

Operating	$36 million
Capital	$0 million
	0 staff

Ministry Administration

Operating	$44 million
Capital	$0 million
	115 staff

Note: Staff numbers are shown as full-time equivalents.
*PSAB based
**Ministry Administration includes $20 million for accommodation costs and $9 million for million for Information Technology services provided across all core businesses.
***This staff count excludes 482 FTEs in the Alcohol & Gaming Commission of Ontario who are not hired under the *Public Service Act.*

Who to Call

Questions or comments about the ministry=s business plan are welcomed.

Minister's Office
Chris Eby
Phone 416-326-3050
Fax 416-326-8520
E-mail chrisopher.eby@cbs.gov.on.ca

Communications Services Branch
Sarah Jones
Phone 416-326-8530
Fax 416-326-8543
E-mail sarah.jones@cbs.gov.on.ca

Communications Services Branch
Ministry of Consumer and Business Services
250 Yonge Street, 35th Floor
Toronto, ON M5B 2N5

Copies of this document are available free from: Publications Ontario,
880 Bay Street, Toronto ON M7A 1N8. Tel: (416) 326-5300
Out-of-town customers except Ottawa call: 1-800-668-9938
In Ottawa, call (613) 238-3630 or toll-free 1-800-268-8758
Telephone service for the hearing impaired is available
toll-free throughout Ontario at 1-800-268-7095

Order copies via the Internet at www.publications.gov.on.ca

Obtain an electronic copy of this document at www.gov.on.ca

© Queen's Printer for Ontario, 2002

ISBN 0-7794-3419-6

Ce document est disponible en français

© THE QUEEN'S PRINTER FOR ONTARIO
2002

REPRODUCED WITH PERMISSION

L'IMPRIMEUR DE LA REINE POUR L'ONTARIO
2002

REPRODUIT AVEC PERMISSION

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel: (416) 362-5211
Toll free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161

MINISTÈRE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS ET AUX ENTREPRISES

Plan d'activités
2002-2003

Ontario

Message du ministre

L'hon. Tim Hudak

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises (MSCE) maintient son engagement envers la prestation de services de qualité supérieure aux consommateurs et aux entreprises. Notre mot d'ordre est la qualité. Un mot qui revêt encore plus d'importance pour un ministère dont les responsabilités s'étendent à l'ensemble de la fonction publique et dont le rôle est de donner corps à certaines des priorités du gouvernement : trouver de nouvelles façons d'offrir les services, améliorer la protection des consommateurs, renforcer la législation sur la confidentialité des renseignements personnels et fournir des services de qualité supérieure à nos clients.

Pour faciliter l'interaction des particuliers avec le gouvernement et regrouper l'information gouvernementale offerte par voie électronique, nous offrons en ligne plusieurs groupes de services liées aux événements de la vie. Nous concrétisons l'objectif du gouvernement de l'Ontario d'offrir ses services à partir d'un guichet unique.

L'expansion du commerce électronique et la sophistication accrue des transactions présentent de nouveaux défis aux entreprises et aux consommateurs. Nous comptons déposer des lois modernes pour assurer la protection des consommateurs qui, si elles sont adoptées, feront de l'Ontario l'un des lieux les plus sûrs pour le commerce électronique.

Nous sommes aussi des précurseurs dans le domaine de l'enregistrement immobilier par voie électronique. Notre nouveau système – le premier de ce genre au monde – est désormais en place et sera progressivement étendu à toutes les communautés de l'Ontario. Ce système est plus précis, fiable, pratique et convivial que le système traditionnel axé sur le papier. Le système d'enregistrement immobilier offre une efficience maximale pour les contribuables de l'Ontario, et il est avantageux à la fois pour les entreprises et pour le public.

Fort de son engagement envers la protection des renseignements personnels, le ministère a déposé un projet de loi qui, s'il est adopté, protègera les particuliers et placera l'Ontario à l'avant-garde de l'économie informationnelle.

Le ministère porte également une attention toute particulière au développement économique. Le gouvernement soutient les efforts de l'industrie vitivinicole, et je me félicite des stratégies que nous poursuivons avec cette industrie pour mieux faire connaître les vins de qualité supérieure de l'Ontario, chez nous comme à l'étranger.

Nous nous apprêtons aussi à moderniser, à mettre à jour et à simplifier les règlements actuels s'appliquant aux activités des établissements détenteurs d'un permis d'alcool. Les règlements en vigueur seront remaniés pour tenir compte des normes communautaires actuelles et des pratiques commerciales légitimes, et pour répondre à la demande des consommateurs qui veulent davantage de choix en matière de possibilités touristiques. Il me tarde de travailler avec nos industries, le secteur touristique, les organismes de réglementation, les consommateurs et les groupes de responsabilité sociale pour nous rapprocher de notre objectif commun : une économie dynamique et en plein essor.

La prestation de services de qualité supérieure est l'une des pierres angulaires du ministère. Nous voulons privilégier le service à la clientèle, en offrant un accès direct et pratique aux services gouvernementaux par voie électronique, par le biais de nos centres d'appels et de nos services au comptoir.

Notre quête de l'excellence se poursuit et, à vrai dire, n'aura jamais de fin, puisque nous voulons toujours faire mieux pour assurer la grandeur et la prospérité de la province dans une ère nouvelle.

Le ministre des Services aux consommateurs et aux entreprises,

Tim Hudak

Objectifs généraux du ministère

Les objectifs généraux du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises (MSCE) consistent à devenir un chef de file mondial, faisant preuve d'ouverture d'esprit et d'innovation dans le domaine des services à la clientèle, de la prestation électronique des services et de la protection des consommateurs. Pour ce faire, le ministère entend offrir des produits de qualité, propices à un marché ontarien équitable, sûr, dynamique et bien informé.

La mission du MSCE consiste à :

- s'assurer que les mesures de protection des consommateurs et de sécurité publique, ainsi que les pratiques commerciales, souscrivent aux plus hautes normes de qualité;
- favoriser le développement des entreprises et les investissements tout en préservant la viabilité de l'environnement;
- mieux informer et sensibiliser les consommateurs;
- offrir des services qui répondent et tiennent compte de l'évolution du marché;
- fournir des services gouvernementaux intégrés et axés sur la clientèle;
- répondre aux besoins du public en offrant des services efficaces permettant d'optimiser les ressources.

En février 2001, le ministère a changé de nom pour mieux refléter son mandat. Le ministère a élargi ses responsabilités sur le plan de la protection des consommateurs et de la réglementation du marché en offrant aux consommateurs et aux entreprises la possibilité d'accéder aux services gouvernementaux à partir d'un « guichet unique ».

Le MSCE poursuivra ses objectifs généraux et continuera de soutenir l'engagement du gouvernement envers la création d'emplois, la croissance économique et la préservation de la sécurité et de la santé dans les communautés ontariennes. Le MSCE restera ouvert et proactif. Il s'appuiera sur ses connaissances et son expérience en matière de gouvernance, de gestion des relations et de prestation des services afin de réaliser l'engagement du gouvernement envers la population de l'Ontario.

Activités de base

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises (MSCE) souhaite promouvoir un marché équitable, sûr et bien informé, qui encourage l'économie concurrentielle en Ontario et donne aux consommateurs et aux entreprises le choix d'accéder aux services du gouvernement de la façon, au moment et à l'endroit qui leur conviennent. Nous nous attachons, grâce à divers programmes, à Entreprises banchées de l'Ontario, à Publications Ontario et aux comptoirs d'information du gouvernement, à mieux servir les consommateurs et les entreprises.

Le MSCE établit les normes de conduite des affaires; protège les droits des consommateurs; enquête sur les plaintes visant des pratiques commerciales; enregistre les événements démographiques, comme les naissances, décès, mariages et changements de nom, cessions immobilières et sûretés mobilières. Les organismes associés relevant du ministère comprennent la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario qui réglemente les boissons alcoolisées et veille à l'intégrité du secteur des jeux; la Commission de contrôle cinématographique de l'Ontario qui classe les films et vidéos; le Bureau du commissaire aux sports professionnels qui sanctionne toutes les rencontres de boxe et de lutte professionnelles; le Tribunal d'appel en matière de permis qui entend divers types d'appels.

Les activités de base du MSCE sont organisées en quatre catégories :

1) Prestation intégrée des services

Le gouvernement de l'Ontario a approuvé la Stratégie de l'Ontario en matière d'économie numérique en mars 2000. Cette stratégie coordonne les initiatives visant l'adoption, l'utilisation et l'expansion du commerce électronique au sein de la fonction publique de l'Ontario. En juin 2000, la Stratégie de prestation électronique de services (PES) était approuvée. L'Ontario se fixait pour objectif de devenir l'un des chefs de file mondiaux de l'accès direct et pratique aux services gouvernementaux électroniques d'ici 2003, afin d'optimiser ses ressources et d'accroître le satisfaction de la population.

a. Division de la prestation intégrée des services (DPIS)

La Division de la prestation intégrée des services (DPIS) dirige la mise en oeuvre de la prestation intégrée des services et produits courants du gouvernement par voie électronique. La Division travaille avec d'autres ministères et compétences au développement et à la mise en place d'un système de prestation des services à voies multiples, adaptatif, rentable et axé sur la

clientèle. Le système inclura les services classiques offerts en personne, par exemple au comptoir, pour permettre aux particuliers et organisations d'accéder directement et rapidement aux renseignements, services et produits du gouvernement. L'important étant de leur permettre d'obtenir ces services de la façon, au moment et à l'endroit qui leur conviennent. La Division a créé un passerelle Internet pour améliorer l'accès et s'est associée avec le secteur privé pour accroître la capacité du gouvernement d'offrir d'autres services et produits courants au moyen de trois voies électroniques : Internet; le téléphone, et les terminaux d'accès publics.

b. Centres d'information du gouvernement (CIG)

Ce programme administre, en collaboration avec le ministère du Développement du Nord et des Mines (MDNM), 59 CIG facilitant l'accès aux renseignements et à certaines transactions, et l'aiguillage rapide vers les spécialistes de la fonction publique de l'Ontario. Chaque CIG comprend un terminal d'accès public relié aux sites Web du gouvernement provincial et à d'autres services électroniques.

c. Publications Ontario

L'Imprimeur de la Reine gère la production et la distribution des publications du gouvernement que le public peut obtenir au comptoir, par téléphone et en ligne. Il publie aussi les lois de l'Ontario sur son site Web : Lois-en-ligne.

d. Services d'accès aux renseignements

Grâce à ce programme, le public peut obtenir des services au comptoir, par téléphone et par courriel. Il administre l'initiative des pages bleues, en collaboration avec Bell Canada, le gouvernement fédéral et les municipalités, qui facilite la consultation des pages bleues des annuaires téléphoniques locaux. Il rassemble et organise aussi l'information qui est ensuite versée dans le répertoire KWIC des services gouvernementaux et l'annuaire téléphonique du gouvernement.

2) Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales

Le public continue d'attendre du gouvernement qu'il assume ses responsabilités en matière de protection des consommateurs, de conduite des affaires et de sécurité publique. Pour assurer l'équité et la sécurité du marché, le ministère ou les autorités administratives qui le représentent sont responsables de ce qui suit :

a. Protection des consommateurs

L'une des priorités du gouvernement est de mettre en place des mesures modernes de protection des consommateurs assurant le leadership de l'Ontario comme lieu sûr où faire ses achats (y compris par voie électronique).

- La nouvelle législation renforcera la confiance des consommateurs et fera de l'Ontario un lieu sûr pour le commerce électronique. Les consommateurs seront assurés d'un marché plus ouvert et les entreprises d'une concurrence loyale.

- Offrir les outils nécessaires pour mettre fin aux fraudes et autres activités illégales, comme le télémarketing frauduleux ou l'escroquerie aux avances de fonds, appuyer le développement d'activités commerciales légitimes et encourager la confiance des consommateurs.

- Établir et appliquer des normes de sécurité publique en matière de carburants, d'ascenseurs et d'attractions, de chaudières et d'appareils sous pression, d'articles rembourrés et garnis, et d'installations électriques. Travailler proactivement avec les associations professionnelles (p. ex., spécialistes en rénovations domiciliaires) dans les secteurs non réglementés pour faciliter l'adoption de normes rigoureuses et l'observation volontaire.

b. Protection des renseignements personnels

- La protection des renseignements personnels reste l'une des grandes préoccupations du MSCE. Il faut permettre au gouvernement d'améliorer la prestation de ses services grâce à l'intégration des données, sans compromettre l'application de la loi, la détection des fraudes et la prévention des activités illégales ou criminelles.

- Le gouvernement compte déposer une loi provinciale sur la protection de la confidentialité qui, si elle est adoptée, permettra de mieux protéger les renseignements personnels de la population de l'Ontario que détiennent les entreprises privées, les professionnels de la santé et les organisations à but non lucratif.

- Le projet de loi conférera aux particuliers un plus grand contrôle sur la collecte, l'utilisation et la divulgation de leurs renseignements personnels. S'il est adopté, il fournira aussi des règles claires et uniformes aux organisations.

c. Authentification et sécurité

- Nous étudierons de nouvelles façons de vérifier l'identité. Le MSCE a de l'expérience dans ce domaine puisqu'il s'occupe déjà des services intégrés

de changement d'adresse et d'accès aux entreprises. Nous poursuivrons l'étude de ce dossier et collaborerons avec d'autres compétences en 2002-2003.

- Les services au comptoir pourraient devenir la pierre angulaire des futurs échanges entre le gouvernement et ses clients, y compris pour la vérification de l'identité.

3) Enregistrement

Le MSCE joue un rôle clé dans l'économie de l'Ontario en offrant le cadre légal de base sur lequel reposent de nombreuses activités commerciales de la province. Il est essentiel de simplifier et de rationaliser l'accès aux services sans compromettre l'intégrité des programmes. Ces services comprennent l'enregistrement et la tenue des dossiers publics, l'accès du public aux données sur les biens immobiliers, l'enregistrement des sûretés mobilières et les bases de données des compagnies. La Division de l'enregistrement assure la tenue de renseignements très importants sur :

- les biens immobiliers, notamment les biens-fonds et tout droit ou grèvement touchant la propriété, comme les hypothèques;
- l'enregistrement des sûretés mobilières pour protéger les sûretés liées à l'actif, comme les automobiles et les bateaux, les stocks et les créances;
- les compagnies, y compris les entreprises et les entités sans but lucratif, faisant affaire en Ontario et l'information sur leurs principaux administrateurs.

Le MSCE enregistre et tient à jour les renseignements sur les naissances, les adoptions, les mariages, les décès et les changements de nom. La qualité et la rapidité d'enregistrement des données de l'état civil de l'Ontario sont très importantes à l'échelle nationale, puisque les événements démographiques qui se produisent en Ontario représentent 40 pour 100 de tous les événements démographiques se produisant au Canada.

Le Projet d'amélioration des services de l'état civil en Ontario permet au ministère de mieux garantir la sécurité d'accès aux données de l'état civil (certificats et copies certifiées conformes de l'enregistrement) et facilite le processus d'enregistrement des événements démographiques.

4) Gestion des alcools et des jeux

Le MSCE préserve la confiance du public et met en place des contrôles sociaux dans le secteur des jeux et des boissons alcoolisées par le biais de trois

organismes[1] et d'une autorité administrative[2]. Diverses lois donnent au MSCE le pouvoir de faire ce qui suit :

- réglementer la vente, le service et la consommation des boissons alcoolisées de façon à encourager la modération et une consommation responsable (*Loi sur les alcools* et *Loi sur les permis d'alcool*);

- exiger que les casinos, casinos de bienfaisance, salles d'appareils à sous et autres activités de jeux soient exploités par les parties concernées dans l'intérêt du public, avec honnêteté, intégrité et selon une saine gestion financière (*Loi sur la réglementation des jeux*);

- exiger que les vins de l'Ontario satisfassent aux normes de qualité et de contenu en raisin d'origine ontarienne (*Loi de 2000 sur le contenu et l'étiquetage du vin*);

- appuyer la production de vins ontariens de qualité supérieure (*Loi de 1999 sur la société appelée Vintners Quality Alliance*);

- préserver l'intégrité du secteur des courses de chevaux au moyen de contrôles et de normes (*Loi de 2000 sur la Commission des courses de chevaux*).

Le MSCE protège l'intérêt du public en s'assurant que l'accès aux secteurs des jeux et des alcools est assorti de contrôles.

[1] La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario, la Commission des courses de l'Ontario et la Régie des alcools de l'Ontario.

[2] The Vintners Quality Alliance Ontario.

Rapport annuel sur les réalisations clés en 2001-2002

1) Assurer la prestation des services à la clientèle à l'échelle du gouvernement

Le MSCE continue de diriger les efforts pour faciliter la prestation intégrée des services, en offrant ses propres produits et services par voie électronique et en améliorant la prestation des services du gouvernement de l'Ontario et d'autres paliers de gouvernement. L'un des objectifs visés est d'offrir l'accès en tout temps et à toute heure à de nombreux produits et services gouvernementaux à partir de points centraux, si possible. De cette façon, les particuliers et les entreprises peuvent obtenir l'aide du gouvernement au moment et de la façon qui leur conviennent.

a. Prestation électronique des services aux particuliers

Le MSCE s'est associé à un consortium dirigé par Bell Canada pour concevoir, établir et exploiter des liaisons électroniques permettant d'accéder 24 heures sur 24 et sept jours sur sept aux produits et services courants du gouvernement. Cette initiative sera lancée en 2003 et touchera les 24 services les plus demandés, tels que l'immatriculation des véhicules et les changements d'adresse.

b. Événements de la vie

Sur notre site Web, l'information du gouvernement est organisée par grandes catégories d'événements de la vie; 11 groupes de services liés aux événements de la vie ont ainsi été ouverts au public en 2001-2002. Cette initiative a reçu le Prix diamant de l'excellence à Expo Ontario en 2001.

c. Services à « guichet unique » pour les entreprises

Grâce à une entente entre Entreprises branchées de l'Ontario (EBO) et l'Agence canadienne des douanes et du revenu (ACDR), les entreprises peuvent désormais mettre à jour, en ligne, leurs données d'enregistrement; cette information est automatiquement transmise aux programmes du gouvernement concernés.

EBO a également lancé un nouveau service d'abonnement gratuit sous le nom de MyBIS, grâce auquel les abonnés peuvent recevoir de l'information répondant à leurs besoins commerciaux, telle qu'avis de séminaires ou

renseignements sur les impôts, les importations et les exportations, et la propriété intellectuelle.

d. Dépôt électronique des documents d'entreprise

Ce système permet aux entreprises de déposer en ligne leurs actes constitutifs et leurs déclarations annuelles.

e. Accès élargi aux données de l'état civil

Les services au comptoir offerts le jour même par le Bureau du registraire de l'état civil ont été étendus à six nouveaux emplacements, ce qui porte à 15 le nombre de bureaux où les Ontariens et Ontariennes peuvent obtenir une preuve d'enregistrement (p. ex., certificats de naissance, de décès, de mariage et copies certifiées conformes).

f. Lancement de la première phase d'Accès maintenant

Le MSCE a apporté de grandes améliorations au Système d'enregistrement des sûretés mobilières (Système d'ESM). Accès maintenant offrira une nouvelle voie d'accès électronique. Ce point d'accès convivial basé sur Internet permet de faire des recherches dans la base de données du Système d'ESM.

2) Moderniser les mesures de protection des consommateurs et de sécurité publique

a. *Loi sur la protection du consommateur*

Le MSCE a modifié la Loi pour mieux protéger le public contre les ventes à domicile, en offrant aux consommateurs ontariens une période de réflexion de dix jours et en améliorant leurs droits en matière de divulgation et de résiliation de contrat. Ces modifications permettent d'uniformiser les normes régissant les contrats de ventes directes dans l'ensemble du Canada.

b. *Lois de 1998 sur les condominiums*

La nouvelle loi prévoit des mesures de protection accrue pour les consommateurs tout en continuant à soutenir cette industrie dynamique grâce à la création de nouveaux types de condominiums. L'adoption de cette loi fait de l'Ontario un innovateur dans le secteur de l'immobilier puisqu'il offre une variété de condominiums unique en Amérique du Nord.

c. *Loi sur les normes techniques et la sécurité*

L'adoption de cette nouvelle loi permet à l'Ontario de se prévaloir des progrès

de la technologie et d'adopter plus rapidement de nouvelles mesures de sécurité pour permettre aux industries d'être plus compétitives grâce aux technologies émergentes. Le nouveau cadre réglementaire fixe d'importantes normes de sécurité visant :

- l'essence et d'autres combustibles hydrocarbonés;
- les articles rembourrés, tels que les oreillers, les manteaux d'hiver garnis de duvet et les animaux en peluche vendus dans la province;
- les manèges dans les parcs d'attractions;
- les chaudières et les appareils sous pression servant à chauffer et à rafraîchir les bureaux, les écoles et les hôpitaux;
- les ascenseurs, les escaliers et trottoirs roulants, les téléskis et les grues de chantier de construction.

d. Modification des règlements pris en application de la *Loi sur les agences de voyage*

Le MSCE a apporté des modifications aux règlements pris en application de cette loi pour permettre aux consommateurs d'accéder directement aux Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme en cas de faillite de compagnies aériennes ou d'organisateurs de croisières. Les nouveaux règlements assurent la protection des consommateurs et facilitent la tâche des agents de voyage et forfaitistes aux moments les plus critiques.

e. *Loi sur les commerçants de véhicules automobiles*

Le MSCE a publié un document de consultation appelant les commentaires du public, preuve de son engagement envers la modernisation des lois sur la protection des consommateurs en Ontario. L'objectif est de créer un cadre juridique pratique et réalisable afin de protéger les intérêts des consommateurs et d'égaliser les règles du jeu pour les entreprises. Il s'agit de suivre l'évolution du marché et de répondre aux besoins des entreprises et des consommateurs.

f. *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Le MSCE s'est attaché à régler les questions stratégiques complexes entourant son projet de loi sur la protection des renseignements personnels. Ce projet de loi exhaustif s'inspire des principes de protection de la confidentialité reconnus dans le monde entier. Le public et les intervenants poursuivent leurs consultations sur ce sujet en 2002.

Le projet de loi est crucial pour protéger le droit de toute personne sur la manière dont sont recueillis, utilisés et divulgués ses renseignements personnels par des organisations qui en ont besoin pour des motifs raisonnables et justifiés. Le projet de loi aura des retombées sur les entreprises, les organisations à but non lucratif et le secteur de la santé. La protection des renseignements

personnels est une importante étape pour réprimer l'usurpation d'identité.

g. Harmonisation interjuridictionnelle

Le MSCE a joint ses efforts à ceux des gouvernements fédéral/provinciaux/territoriaux pour uniformiser la réglementation des pratiques de recouvrement des dettes. Une entente ministérielle a été conclue touchant une liste de pratiques interdites, et elle améliore la protection des consommateurs aux prises avec des agences de recouvrement. Ainsi, bien que les agences de recouvrement établies en Ontario ne soient pas autorisées à contacter les consommateurs après une certaine heure, rien n'empêche une agence située dans un autre fuseau horaire de « harceler » un consommateur après 21 heures HNE.

L'Ontario a coprésidé un groupe de travail qui a mis au point un système fédéral/provincial/territorial harmonisé pour protéger les consommateurs en ligne. Cette entente nous rapproche de notre objectif de nous préparer à la nouvelle économie. Le projet de loi sur la protection des consommateurs contiendra des dispositions sur le commerce électronique.

h. Escroqueries transfrontalières

Le MSCE est l'un des membres fondateurs du partenariat stratégique de lutte contre la fraude transfrontalière à l'égard des consommateurs. Les autres partenaires sont la Police provinciale de l'Ontario, les Services policiers de Toronto, Industrie Canada, le projet Phonebusters, la Federal Trade Commission des É.-U. et les Postal Inspection Services des É.-U. En 2001, les partenaires ont reçu un prix prestigieux (le Consumer Agency Achievement Award) de la National Association of Consumer Agency Administrators, basée aux États-Unis. Le MSCE a également reçu le Prix Améthyste en 2001 pour avoir établi ce partenariat.

Depuis février 2000, près de 1 300 000 $ CAN ont été saisis et restitués aux victimes de télémarketing frauduleux. Quelque 40 entreprises de vente sous pression ont été fermées et des accusations ont été portées contre 89 personnes en Ontario.

3) Enregistrement immobilier

En collaboration avec Teranet Inc., l'Ontario a été la première compétence au monde à offrir l'enregistrement électronique à distance des documents immobiliers. Grâce à la passerelle d'accès à distance de Teranet, Teraview, les clients peuvent désormais rechercher tous les dossiers d'enregistrement immobilier informatisés de la province et enregistrer électroniquement leurs biens immobiliers à partir de 11 sites en Ontario.

4) Promouvoir et appuyer le développement économique

a. Stratégie vinicole de l'Ontario

Le MSCE a lancé la Stratégie vinicole de l'Ontario : « Prêt pour la renommée » en octobre 2001. Cette stratégie vise les vins produits en Ontario par la VQA (Vintners Quality Alliance) et l'ouverture de marchés internationaux; elle assurera la viabilité à long terme de l'industrie. Dans le cadre de cette stratégie, le ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation a décidé d'octroyer 10 millions de dollars sur quatre ans à l'industrie vitivinicole pour élaborer et lancer un plan de marketing des vins de l'Ontario.

La stratégie de marketing locale permettra à cette précieuse industrie de prendre de l'expansion et de créer des emplois.

b. Nouveaux magasins-agences

Le MSCE a annoncé qu'il élargirait notablement le réseau actuel de magasins-agences. S'inspirant d'un modèle ayant fait ses preuves, la RAO augmentera le nombre de franchises accordées à des magasins-agences dans les communautés rurales mal desservies et les régions touristiques où la population n'est pas assez nombreuse pour justifier l'implantation d'une succursale de la RAO offrant des services complets.

5) Protéger la sécurité des Ontariens et Ontariennes

Après les événements du 11 septembre 2001, le ministère a adopté une loi visant à renforcer la sécurité des données de l'état civil. Le MSCE travaille avec ses homologues responsables de l'enregistrement des événements démographiques au Canada à limiter l'utilisation frauduleuse des pièces d'identité au pays.

Le ministère collabore avec les autres compétences afin d'élaborer une stratégie nationale visant à améliorer la sécurité des données de l'état civil. L'un des volets importants de cette stratégie consistera à travailler avec le gouvernement fédéral et les administrations des É.-U. pour s'assurer que nos initiatives sont complémentaires et n'entravent pas nos échanges commerciaux transfrontaliers.

Engagements et stratégies clés en 2002-2003

Les engagements et stratégies clés du MSCE en 2002-2003 sont axés sur les grands thèmes suivants :

- modernisation des mesures de protection des consommateurs et de sécurité publique;
- prestation intégrée des services à la clientèle à l'échelle du gouvernement;
- promotion et soutien du développement économique.

Modernisation des mesures de protection des consommateurs et de sécurité publique

Dans le cadre de son engagement à l'égard de la modernisation de la législation sur la protection des consommateurs, le MSCE compte présenter une nouvelle loi. Pour s'y préparer, le ministère s'est livré à un examen très approfondi de la législation actuelle.

Les stratégies du MSCE pour réaliser cette importante initiative s'appuient sur quatre pierres angulaires :

- élaborer un cadre stratégique solide;
- préparer une législation qui nous permette d'atteindre nos objectifs stratégiques et soit transparente, souple et adaptée aux besoins des entreprises[3];
- lancer des campagnes de sensibilisation pour informer le public de ses droits;
- prévoir les ressources nécessaires (enquêtes et application de la loi) pour mettre en oeuvre les orientations stratégiques.

Sûreté et sécurité publique

Pendant l'exercice 2002-2003, le MSCE travaillera avec ses principales autorités administratives responsables de la sécurité publique, la Commission des normes techniques et de la sécurité (CNTS) et l'Office de la sécurité des installations électriques, et poursuivra plusieurs initiatives, telles que l'examen

[3] Toute référence à des initiatives législatives et réglementaires repose sur l'approbation du bien-fondé et du contenu des projets par l'Assemblée législative.

des politiques, la consultation, la liaison avec d'autres ministères et, s'il y a lieu, la rédaction et l'approbation de nouveaux règlements ou de règlements refondus. Le Bureau du registraire général de l'état civil s'assurera, par l'entremise du Projet d'amélioration des services de l'état civil en Ontario, que l'enregistrement des données démographiques est fait de façon sûre, efficace et rapide. Le MSCE est en train de mettre au point un nouveau système pour remplacer le système actuel d'information sur les statistiques de l'état civil. Il est impératif que les Ontariens et les Ontariennes aient confiance dans ce système. Ce projet permettra au ministère de mieux protéger les renseignements personnels et l'identité des particuliers grâce à un meilleur dispositif de protection contre la fraude.

Prestation des services à la clientèle à l'échelle du gouvernement

Prestation améliorée des services à la population de l'Ontario

Le MSCE fait preuve de leadership dans le domaine de la prestation améliorée des services aux particuliers et aux entreprises en offrant ses produits et services par voie électronique et en améliorant la prestation des services du gouvernement de l'Ontario et d'autres paliers de gouvernement.

Le MSCE souhaite donner davantage de choix à ses clients quant à la façon, au moment et à l'endroit où ils peuvent obtenir les services du gouvernement en regroupant les produits des divers ministères pour les offrir sous plusieurs formes, comme Internet ou les services au comptoir. Les clients auront donc accès aux nombreux produits et services du gouvernement à partir de points centraux. Il ne sera plus possible de se tromper d'endroit lorsqu'on s'adressera au gouvernement.

Le MSCE envisagera diverses stratégies pour financer la prestation intégrée des services, telles que des annonces publicitaires, des commandites, la facturation des services à valeur ajoutée, ainsi que le franchisage et l'attribution de licences.

Promotion et soutien du développement économique

Stratégie de marketing vinicole

Après plusieurs années de travail intensif, le MSCE a réussi à obtenir l'accès du vin de glace de l'Ontario aux pays de l'Union européenne (UE). Avant cette entente, les exportations de vin de l'Ontario vers l'UE ne représentaient que 300 000 $ environ par année. Grâce à l'entente conclue en avril 2001, les ventes de vin pourraient se chiffrer à plusieurs millions de dollars au cours des prochaines années. Le ministère poursuit sa collaboration avec le gouvernement

fédéral et l'industrie vinicole pour faciliter l'accès au marché de tous les vins de l'Ontario et simplifier les procédures d'homologation des produits destinés à l'exportation.

Le gouvernement de l'Ontario, de concert avec les établissements vinicoles et les viticulteurs, a lancé une stratégie vinicole en octobre 2001 afin d'augmenter notablement les ventes de vins de l'Ontario sur le marché intérieur et de favoriser l'exportation de vins de l'Ontario de qualité supérieure.

Services d'enregistrement immobilier

Pour maintenir son rang de chef de file mondial de la prestation électronique des services d'enregistrement immobilier, le MSCE s'est engagé à étendre l'enregistrement immobilier par voie électronique à distance à d'autres compétences de la province. D'ici mars 2003, le nombre de compétences offrant l'accès électronique à distance aux services d'enregistrement passera à 18.

Amélioration de la qualité des services

La priorité du MSCE continue d'être la qualité des services à la clientèle.

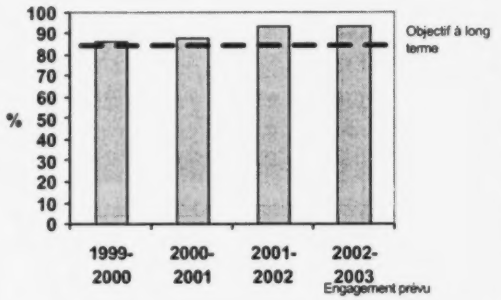
D'après les sondages, les clients du MSCE sont très satisfaits des services du ministère. Un certain nombre de nos programmes, (Entreprises branchées Ontario, les Centres d'information du gouvernement, Publications Ontario et son centre d'appels, Publication Ontario en direct (POD), les Services d'accès aux renseignements, l'Enregistrement des sûretés mobilières et le Bureau du registraire général de l'état civil) ont obtenu une cote de satisfaction de 90 pour 100.

Mesures clés d'évaluation de la performance

Activité de base : Toutes les activités de base

1.1 a) Clients satisfaits

Satisfaction de la clientèle



Apport du ministère

- Le ministère met en place l'infrastructure nécessaire pour offrir aux consommateurs plusieurs voies d'accès à ses services.
- Le ministère prépare une stratégie d'évaluation de la satisfaction de la clientèle reposant sur un instrument de mesure commun.

Que signifie le graphique?

- La cote de satisfaction de la clientèle du ministère est en hausse constante, et dépasse souvent l'objectif de 90 pour 100.
- Source des données – Sondages annuels sur la satisfaction de la clientèle. Rétroaction des clients au moment de la prestation des services (en ligne et en personne).

Engagements en 2002-2003

- Mettre en oeuvre la stratégie d'évaluation de la satisfaction de la clientèle pour recueillir de façon continue et ponctuelle les commentaires des citoyens et des entreprises sur tous les services du ministère.
- Maintenir les niveaux de satisfaction de la clientèle atteints en 2001-2002 pour tous les services du ministère.

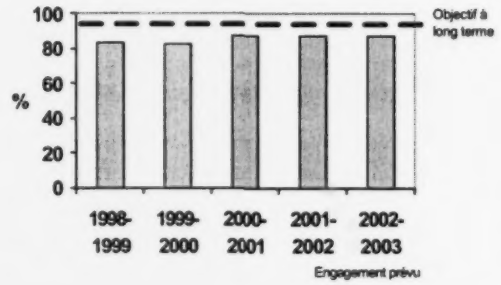
Objectifs à long terme

- Au moins 90 pour 100 de clients satisfaits.

Activité de base : Enregistrement

1.1 b) Clients satisfaits

Satisfaction de la clientèle



Apport du ministère

- La Division de l'enregistrement continue d'obtenir de bons résultats en termes de satisfaction globale de la clientèle. Les relations de travail étroites entre la clientèle stable et le personnel facilitent les échanges et permettent de mieux communiquer l'orientation stratégique de la Division.

Que signifie le graphique?

- Le graphique indique que le niveau de satisfaction des clients ne cesse de s'améliorer. Ce résultat peut être attribué aux efforts du ministère pour régler les problèmes mentionnés lors de sondages antérieurs et aux bonnes relations qui existent entre le personnel et les clients de la Division.

Engagements en 2002-2003

- Maintenir les niveaux de satisfaction de la clientèle enregistrés en 2000-2001.
- Participer à la stratégie d'évaluation de la satisfaction de la clientèle du MSCE pour recueillir de façon continue et ponctuelle les commentaires des citoyens et des entreprises sur tous les services du ministère.

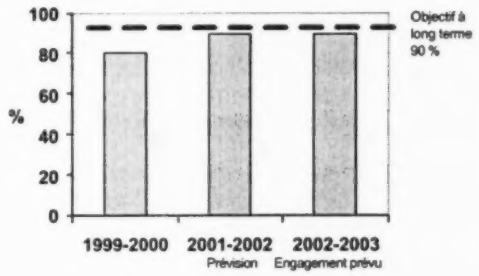
Objectifs à long terme

- Au moins 90 pour 100 de clients satisfaits.
- Maintenir le niveau de satisfaction.

Activité de base : Gestion des alcools et des jeux

1.1 c) Clients satisfaits

Plaintes réglées de façon satisfaisante



Apport de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO)

- La CAJO offre plusieurs voies d'accès à ses clients : services au comptoir, téléphone, courrier, boîtes à commentaires aux comptoirs, et formulaires de rétroaction sur Internet. La CAJO a mis en place des procédures afin que tous les commentaires et toutes les plaintes soient examinés et réglés comme il convient.

Que signifie le graphique?

- Le graphique indique le nombre de plaintes réglées de façon satisfaisante. Compte tenu de la nature de l'organisme de réglementation qui doit rendre des décisions sur le bien-fondé des demandes de permis, il est évident que toutes les plaintes ne peuvent être résolues à la satisfaction des plaignants.

Engagements en 2002-2003

Faire le suivi et l'évaluation de la totalité des plaintes reçues, prendre les mesures appropriées pour éliminer les problèmes systémiques et opérationnels et régler de façon satisfaisante 90 pour 100 des plaintes liées aux services.

Objectifs à long terme

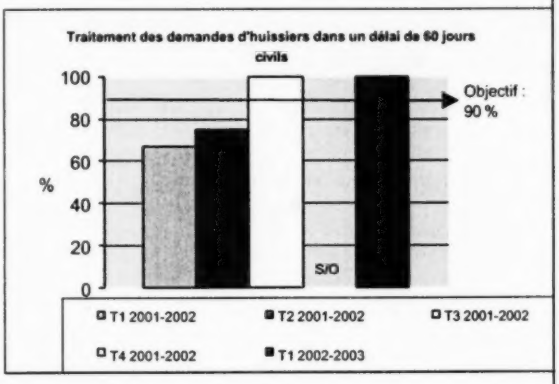
- Au moins 90 pour 100 de clients satisfaits.
- 90 pour 100 de plaintes réglées à la satisfaction des plaignants.

Activité de base : Toutes les activités de base	
1.2 Clients satisfaits	
	Apport du ministère • Le ministère s'est engagé à satisfaire à toutes les normes communes de service et a mis en place des procédures pour s'en assurer. Des contrôles internes sont effectués régulièrement.
	Engagements en 2002-2003 • Continuer à satisfaire à toutes les normes communes de service du gouvernement. Objectifs à long terme • Satisfaire aux normes communes de service de la fonction publique de l'Ontario.

Activité de base : Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales	
2.1 a) Élimination systématique des obstacles à la création d'emplois et aux investissements.	
	Apport du ministère • Le ministère participe à l'élimination régulière des formalités administratives en préparant et présentant des propositions dans le cadre du plan de réduction des formalités administratives du gouvernement.
	Engagements en 2002-2003 • Le ministère lancera plusieurs initiatives de réduction des formalités administratives comme l'indique son plan de réduction des formalités administratives pour 2002-2003. Objectifs à long terme • Continuer d'améliorer et de favoriser le développement économique en éliminant les formalités administratives.

Activité de base : Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales

2.1 b) Élimination systématique des obstacles à la création d'emplois et aux investissements.



Apport du ministère

- Le ministère favorisera le développement des entreprises et les investissements en s'assurant que les demandes de personnes qui souhaitent devenir huissiers sont examinées avec soin et traitées rapidement.

Que signifie le graphique?

- Le graphique indique que le ministère a amélioré ses procédures pour s'assurer que d'ici la fin de l'exercice 2001-2002 et au-delà, il atteindra, voire même dépassera, ses objectifs de rendement.

Source des données :

Système de suivi des dossiers consommateurs (SSDC) du ministère.

Engagements en 2002-2003

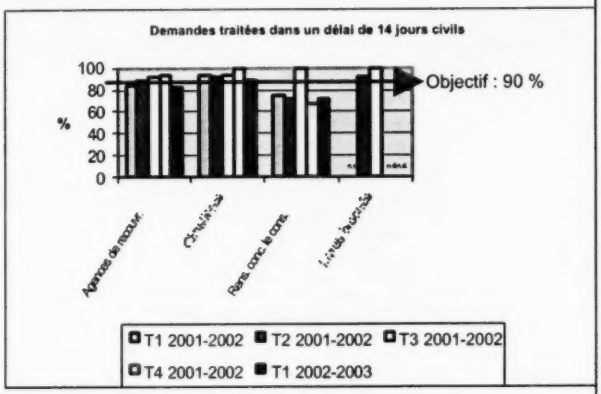
- 90 pour 100 de toutes les demandes visant une nomination à la charge d'huissier seront traitées dans un délai de 60 jours civils.

Objectifs à long terme

- 90 pour 100 de toutes les demandes visant une nomination à la charge d'huissier seront traitées dans un délai de 60 jours civils.
- Continuer à améliorer et encourager le développement économique de la province en éliminant les formalités administratives.

Activité de base : Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales

2.1 c) Élimination systématique des obstacles à la création d'emplois et aux investissements.



Apport du ministère

- Le ministère facilitera la croissance des entreprises et les investissements tout en préservant la viabilité de l'environnement. Pour ce faire, il s'assurera de l'examen attentif et du traitement rapide des demandes de personnes qui souhaitent travailler dans les secteurs suivants : renseignements concernant le consommateur, agences de recouvrement, distribution de livres brochés et de périodiques et exploitation de cimetières.

Que signifie le graphique?

- Le graphique indique que le ministère a atteint la plupart de ses objectifs de rendement, sauf pendant les 3e et 4e trimestres (T3 et T4), pendant lesquels la grève lui a fait prendre du retard.

Source des données :

Système de suivi des dossiers consommateurs (SSDC) du ministère.

Engagements en 2002-2003

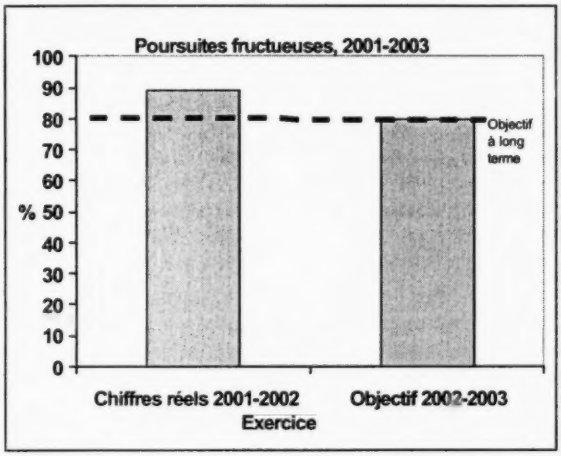
- Traiter dans un délai de 14 jours civils 90 pour 100 de toutes les demandes de permis et d'enregistrement reçues en vertu de la *Loi sur les renseignements concernant le consommateur*, de la *Loi sur les agences de recouvrement*, de la *Loi sur les distributeurs de livres brochés et de périodiques* et de la *Loi sur les cimetières (révisée)*.

Objectifs à long terme

- Traiter dans un délai de 14 jours civils 90 pour 100 de toutes les demandes de permis et d'enregistrement en vertu des lois susmentionnées.
- Continuer à améliorer et encourager le développement économique de la province en éliminant les formalités administratives.

Activité de base : Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales

3.1 a) L'Ontario sera la meilleure compétence d'Amérique du Nord sur le plan de la protection et de la sécurité des consommateurs.



Apport du ministère

- Les enquêteurs de la Direction des normes et des services relatifs au marché (DNSM) procèdent à l'analyse des risques pour déterminer la meilleure façon d'affecter les ressources. Par exemple, ils se concentrent sur les plaintes qui ont le plus de chance d'être fondées, où les victimes sont prêtes à témoigner, et où ils peuvent compter sur la collaboration de la police et du système judiciaire.

Que signifie le graphique?

- Le graphique indique que l'analyse des risques effectuée par la DNSM donne de bons résultats puisque plus de 80 % des cas soumis aux enquêteurs ont été suivis d'effet : sanctions/moyens de dissuasion/indemnisation des victimes.

Source des données :

Système de suivi des dossiers consommateurs (SSDC) du ministère.

Engagements en 2002-2003

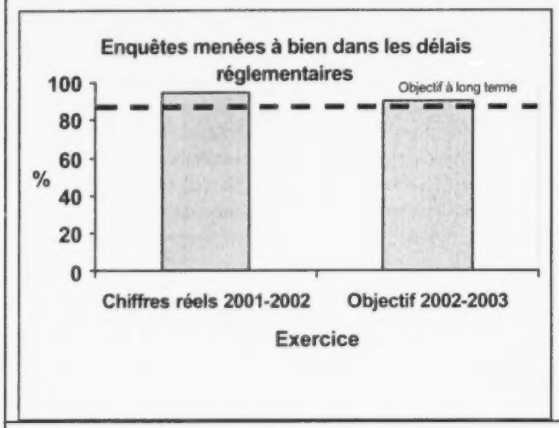
- Dans 80 pour 100 des cas, lorsqu'on peut raisonnablement penser qu'une infraction a été commise, l'enquête donne lieu à des poursuites, médiations, restitutions ou avis de mises en garde.

Objectifs à long terme

Être les meilleurs sur le plan de la protection des consommateurs à l'égard :
- des escroqueries;
- des pratiques commerciales douteuses.

Activité de base : Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales

3.1 b) L'Ontario sera la meilleure compétence d'Amérique du Nord sur le plan de la protection et de la sécurité des consommateurs.



Apport du ministère

- Le ministère s'efforce de mener à bien ses enquêtes dans les délais réglementaires.

Que signifie le graphique?

- Le graphique indique que les enquêteurs du ministère travaillent efficacement puisque l'objectif a été dépassé en 2001-2002.

Source des données :

Système de suivi des dossiers consommateurs (SSDC) du ministère.

Engagements en 2002-2003

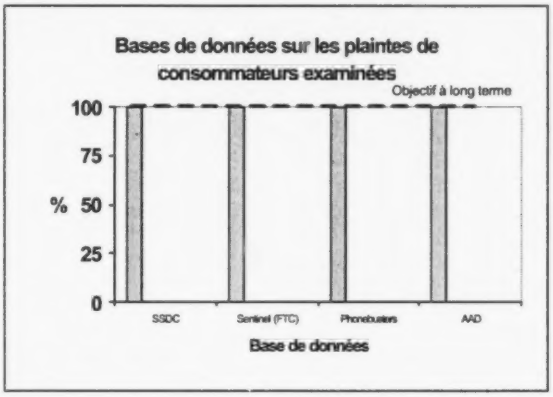
- Mener à bien 90 pour 100 de toutes les enquêtes dans les délais réglementaires.

Objectifs à long terme

- Être les meilleurs sur le plan de la protection des consommateurs à l'égard :
  - des escroqueries;
  - des pratiques commerciales douteuses.

Activité de base : Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales

3.1 c) L'Ontario sera la meilleure compétence d'Amérique du Nord sur le plan de la protection et de la sécurité des consommateurs.



Apport du ministère

- Le ministère a intégré ses données internes sur les plaintes de consommateurs à celles d'autres organisations de protection des consommateurs. Cela lui permet d'avoir une meilleure idée des problèmes qui se posent en Ontario dans ce secteur.

Que signifie le graphique?

- Le graphique indique que les bases de données sur les plaintes de consommateurs ont été examinées et regroupées à partir des quatre sources suivantes en 2001-2002 :

Système de suivi des dossiers consommateurs (SSDC) du ministère;
Projet Phonebusters (administré par la Police provinciale de l'Ontario);
Consumer Sentinel Database (administrée par la Federal Trade Commission des É.-U.);
Bases de données des autorités administratives déléguées (AAD) – COI, CITO, COCVA, Programme de garantie des maisons neuves, conseils des services funéraires

Engagements en 2002-2003

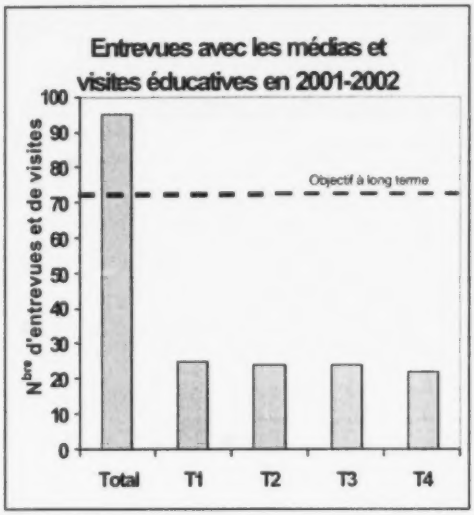
- Préparer un rapport intégrant les données du MSCE sur les plaintes de consommateurs à celles d'autres organisations de protection des consommateurs dont on se servira pour aider les Ontariens et Ontariennes.

Objectifs à long terme

- Être les meilleurs sur le plan de la protection des consommateurs à l'égard :
  - des escroqueries;
  - des pratiques commerciales douteuses.

Activité de base : Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales

3.1 d) L'Ontario sera la meilleure compétence d'Amérique du Nord sur le plan de la protection et de la sécurité des consommateurs.



Apport du ministère

- Le personnel de la DNSM participe régulièrement à des émissions téléphoniques, à des programmes sur la protection des consommateurs et autres entrevues avec les médias traitant de ces questions. Il donne des conseils sur les droits et responsabilités des consommateurs. Il présente les nouvelles initiatives entreprises par le ministère pour améliorer la protection des consommateurs. Il fait également savoir au public que le Bureau des services aux consommateurs est l'endroit où s'adresser pour obtenir des conseils.
- Les agents des services aux consommateurs du ministère font aussi régulièrement des visites éducatives dans des maisons de retraite, des salles de classe et des salons commerciaux pour sensibiliser les consommateurs en distribuant des brochures et en participant à des séances de questions-réponses.

Que signifie le graphique?

Le graphique indique que la DNSM a continué de contribuer régulièrement, trimestre après trimestre, à la sensibilisation des consommateurs.

Source des données :

Système de suivi des dossiers consommateurs du ministère (SSDC), comptes rendus des entrevues avec les médias classés dans les dossiers de la Direction des communications.

Engagements en 2002-2003

- Sensibiliser et aider les consommateurs en participant à au moins 40 entrevues avec les médias et à 30 visites éducatives par an (soit 70 événements éducatifs en tout).

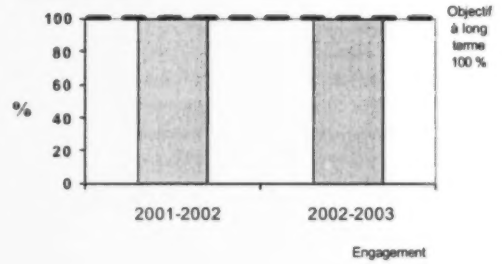
Objectifs à long terme

- Être les meilleurs sur le plan de la protection des consommateurs à l'égard :
  - des escroqueries;
  - des pratiques commerciales douteuses.

Activité de base : Gestion des alcools et des jeux

3.1 e) L'Ontario sera la meilleure compétence d'Amérique du Nord sur le plan de la protection et de la sécurité des consommateurs.

Demandes traitées visant une situation à risque élevé/prioritaire



Apport de la CAJO

En collaboration avec les intervenants des municipalités locales et des forces de police municipales, les mesures d'application de la loi sont ciblées et proactives afin d'encourager l'honnêteté et l'intégrité dans le secteur des jeux et des alcools.

Que signifie le graphique?

- Le graphique indique comment la CAJO répond aux demandes prioritaires nécessitant des mesures d'application de la loi ciblées.
- Le nombre de demandes et le personnel disponible influeront sur la capacité d'intervention de la CAJO.
- La conjoncture économique a habituellement un effet sur le nombre et la fréquence des infractions/violations nécessitant des mesures d'application de la loi.

Engagements en 2002-2003

Affecter les ressources nécessaires pour aider les forces de l'ordre locales à faire face aux situations prioritaires dans le secteur des jeux et des alcools. Dans l'ensemble, 95 pour 100 des demandes seront réglées et la totalité des demandes prioritaires seront traitées.

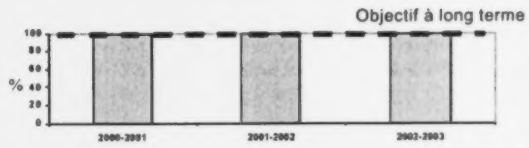
Objectifs à long terme

- La totalité des demandes visant une situation à risque élevé/prioritaire seront traitées comme requis.
- Être les meilleurs sur le plan de la protection des consommateurs à l'égard :
  - des escroqueries;
  - des pratiques commerciales douteuses.

Activité de base : Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales

3.2 L'Ontario sera la meilleure compétence d'Amérique du Nord sur le plan de la protection et de la sécurité des consommateurs.

Surveillance des organismes de la Couronne et des autorités administratives



Apport du ministère

- Surveillance continue des organismes de la Couronne et des autorités administratives.

Que signifie le graphique?

- Le graphique indique que cet objectif est tout à fait atteint.

Engagements en 2002-2003

- Surveillance continue des organismes de la Couronne et des autorités administratives pour s'assurer que l'amélioration constante fait partie de leurs plans d'activités et qu'ils soumettent régulièrement tous leurs plans et rapports annuels au ministère.
- Surveillance continue de la Commission des normes techniques et de la sécurité (CNTS) et de l'Office de la sécurité des installations électriques pour s'assurer qu'ils restent les chefs de file d'Amérique du Nord en matière de sécurité publique.
- S'assurer que la Commission et l'Office mettent au point une grille permettant de suivre l'amélioration constante de la sécurité publique.

Objectifs à long terme

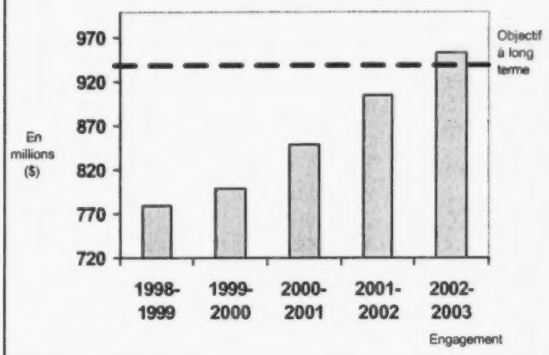
- Créer et maintenir un climat favorable à la surveillance et au maintien de bonnes relations avec les organismes de la Couronne et les autorités administratives.
- Veiller à ce que les normes de protection des consommateurs et de sécurité publique de l'Ontario soient efficaces et les meilleures d'Amérique du Nord.
- Être les meilleurs en Amérique du Nord sur le plan de la sécurité publique dans les secteurs relevant du ministère.

Activité de base : Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales	
4.1 Clients satisfaits	
	Apport du ministère • Le ministère met à jour la législation sur la protection des consommateurs de façon à intégrer la nouvelle économie numérique, encourager le développement des entreprises et assurer la protection des consommateurs sur le marché électronique.
	Engagements en 2002-2003 • Faire des sondages auprès des consommateurs pour évaluer l'efficacité du matériel préparé dans le cadre de la campagne d'information du public sur la réforme de la législation sur la protection des consommateurs. • Se fixer des objectifs et mettre en place des procédures pour les années à venir. Objectifs à long terme • Préparer une série de matériels éducatifs à l'intention des consommateurs que le public considèrera comme « très utiles ».

Activité de base : Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales

5.1 Les activités commerciales du ministère favorisent la création d'emplois, les investissements et la croissance économique.

Dividendes versés par la RAO au gouvernement de l'Ontario



Apport du ministère

- Les activités commerciales du ministère continueront à favoriser la création d'emplois, les investissements et la croissance économique grâce à l'accroissement des recettes et à l'amélioration de la satisfaction de la clientèle.
- La Régie des alcools de l'Ontario (RAO) continue de surveiller ses normes de service à la clientèle pour s'assurer qu'elles ne cessent de s'améliorer et remplit ses engagements envers le gouvernement de l'Ontario sur le plan des recettes pour 2002-2003.

Que signifie le graphique?

- Les dividendes sur bénéfices versés par la RAO au gouvernement de l'Ontario sont comme suit :
  1998-1999 : 780 millions de dollars (données réelles – Rapport annuel de la RAO)
  1999-2000 : 800 millions de dollars (données réelles – Rapport annuel de la RAO)
  2000-2001 : 850 millions de dollars (données réelles – Rapport annuel de la RAO)
  2001-2002 : 905 millions de dollars (données réelles – Rapport annuel de la RAO. Nota : une tranche de 4 millions de dollars de ce montant était directement liée au programme de réacheminement des déchets)
  2002-2003 : 954 millions de dollars de revenu net (prévision)
- Le montant réel de dividendes versés par la RAO a augmenté d'environ 4,5 pour 100 par an pour la période allant de l'exercice 1998-1999 à 2000-2001.
- Les dépenses de consommation et la situation économique de l'Ontario ont une grande influence sur les recettes de la RAO.

Engagements en 2002-2003

- Les dividendes versés par la RAO au gouvernement de l'Ontario passeront de 905 millions de dollars en 2001-2002 à 954 $ millions de dollars de revenu net en 2002-2003.

Objectifs à long terme

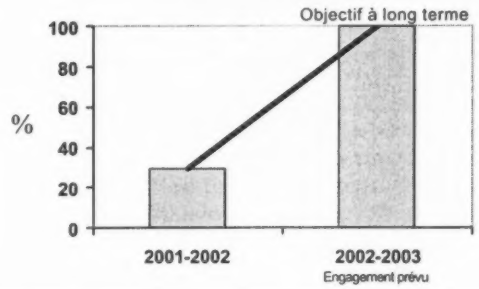
- À long terme, les versements de dividendes de la RAO devraient continuer d'augmenter en fonction de ses recettes.
- Augmentation des recettes et de la satisfaction de la clientèle.

Activité de base : Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales	
6.1 Le ministère encouragera le commerce électronique et la confiance des consommateurs.	
	Apport du ministère • Le ministère s'efforce d'éliminer les obstacles juridiques au commerce électronique et de régler les nouvelles questions législatives soulevées par les technologies émergentes.
	Engagements en 2002-2003 • Diriger la mise en oeuvre des mesures qui découleront des dispositions législatives proposées dans les domaines de la protection des renseignements personnels et de la protection du consommateur, qui sont des éléments clés de la Stratégie sur l'économie numérique de l'Ontario. Objectifs à long terme • Éliminer les obstacles juridiques au commerce électronique et régler les nouvelles questions législatives soulevées par les technologies émergentes.

Activité de base : Prestation intégrée des services

7.1 Offrir aux entreprises et aux particuliers l'accès aux services par voie électronique et au comptoir.

Infrastructure gouvernementale pour la prestation intégrée des services



Apport du ministère

- Le ministère travaille à l'élaboration d'une interface de TI et à la prestation de services aux particuliers par voie électronique pour leur proposer une première série de produits et services accessibles par plusieurs voies.

Que signifie le graphique?

- Le graphique indique que 30 pour 100 de l'infrastructure gouvernementale sera en place en 2001-2002.
- Le graphique montre aussi que, d'ici le troisième trimestre de 2002-2003, l'infrastructure gouvernementale sera en place.

Engagements en 2002-2003

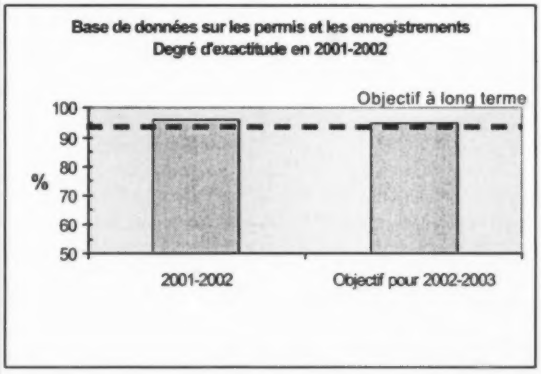
- Mise en place de l'infrastructure.
- La Division de la prestation intégrée des services mettra en place un cadre de mesure du rendement pour évaluer les progrès de l'infrastructure de prestation électronique des services.
- Six produits et services mis au point par Bell Canada nous seront livrés en janvier 2003 et les 18 produits et services restants seront en place en juillet 2003.

Objectifs à long terme

- D'ici 2003, augmenter la satisfaction des Ontariens et Ontariennes à l'égard des services gouvernementaux en devenant l'un des chefs de file mondiaux de la prestation électronique des services.
- Faire en sorte que toutes les opérations courantes soient accessibles par voie électronique.

Activité de base : Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales

8.1 a) L'Ontario sera le gardien fiable des données nécessaires à l'enregistrement et à la délivrance des permis.



Apport du ministère

- Le ministère aura des normes supérieures en matière de protection des consommateurs, de sécurité publique et de pratiques commerciales, il se livrera tous les trimestres à un examen d'assurance de la qualité pour vérifier l'exactitude des bases de données de la section de l'enregistrement et de la délivrance des permis.

Que signifie le graphique?

- Le graphique présente les données de 2001-2002. Les tendances et résultats de rendement seront analysés lorsqu'on aura les données de 2002-2003.

Source des données :

Système de suivi des dossiers consommateurs (SSDC) du ministère.

Engagements en 2002-2003

- Un examen d'assurance de la qualité sera effectué tous les trimestres.
- Les examens permettront de s'assurer de l'exactitude des renseignements entrés dans la base de données.
- Les examens vérifieront le degré d'exactitude des données.

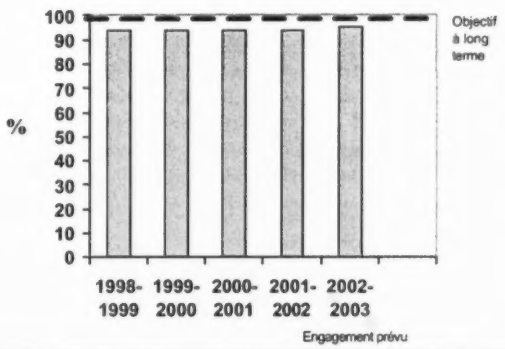
Objectifs à long terme

- Tous les clients du ministère considèrent que ses bases de données sur l'enregistrement et la délivrance des permis sont en général exactes et sûres.
- Degré d'exactitude de 95 pour 100.

Activité de base : Enregistrement

8.1 b) L'Ontario sera le gardien fiable des données nécessaires à l'enregistrement et à la délivrance des permis.

Exactitude des dossiers



Apport du ministère

- Tous les programmes de la Division de l'enregistrement (DE) ont des programmes d'assurance de la qualité bien établis. Les données d'enregistrement immobilier entrées au moyen du système automatisé ou du système manuel sont vérifiées. On a fixé des normes de rendement visant le traitement automatisé des dossiers d'enregistrement immobilier exécutés à contrat.
- Bien qu'ayant des programmes d'assurance de la qualité bien établis, le Bureau du registraire général de l'état civil et la Direction des compagnies évaluent actuellement l'exactitude de leurs dossiers.

Que signifie le graphique?

Depuis quelques années, le degré d'exactitude des dossiers de la DE se maintient à près de 95 pour 100.

Engagements en 2002-2003

- Tous les programmes de la Division de l'enregistrement ont un degré d'exactitude de 95,5 pour 100 pour la tenue de leurs dossiers.

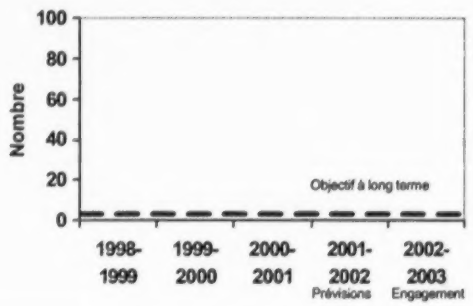
Objectifs à long terme

- Tous les clients du ministère considèrent que ses bases de données sur l'enregistrement et la délivrance des permis sont en général exactes et sûres.
- Degré d'exactitude de 96 pour 100.

Activité de base : Enregistrement

8.1 c) L'Ontario sera le gardien fiable des données nécessaires à l'enregistrement et à la délivrance des permis.

Plaintes visant l'accès à l'information et la protection de la vie privée



Apport du ministère

- La Division de l'enregistrement n'a reçu aucune plainte fondée en matière de protection de la vie privée pendant la période visée. Cela est dû aux bonnes relations de travail établies avec le Bureau du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario quant à notre orientation stratégique générale et au fait que la plupart des données de la Division, à l'exception de celles que tient le Bureau du registraire général de l'état civil de l'Ontario, peuvent être publiées pour chaque dossier.

Que signifie le graphique?

- Aucune plainte fondée n'a été enregistrée à la Division de l'enregistrement. Comme on le notait plus tôt, cette tendance illustre les bonnes relations de travail avec le Bureau du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario et le caractère public des dossiers tenus par la Division.

Engagements en 2002-2003

- Aucune plainte fondée n'a été soumise au Bureau du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario.

Objectifs à long terme

- Tous les clients du ministère considèrent que ses bases de données sur l'enregistrement et la délivrance des permis sont en général exactes et sûres.
- Maintenir ces résultats.

*Données réelles provisoires sur les dépenses du ministère par activité de base en 2001-2002**

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises	
Fonctionnement	175 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	1 270 employés

Prestation intégrée des services	
Fonctionnement	27 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	200 employés

Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales	
Fonctionnement	11 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	110 employés

****Administration du ministère**	
Fonctionnement	49 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	115 employés

Enregistrement	
Fonctionnement	53 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	845 employés

*****Gestion des alcools et des jeux**	
Fonctionnement	35 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	0 employé

Remarque : Le nombre d'employés représente des équivalents temps plein.

* Selon la méthode comptable du CCSP.

** Comprend 20 millions de dollars pour les coûts des locaux et 10 millions de dollars pour les services de technologie de l'information fournis à toutes les activités de base.

*** Sont exclus les 464 ÉTP de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario qui ne sont pas employés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*.

Plan des affectations 2002-2003 approuvées pour le ministère par activité de base*

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises	
Fonctionnement	171 millions de $
Immobilisations	1 million de $
	1 220 employés

Prestation intégrée des services	
Fonctionnement	29 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	195 employés

Enregistrement	
Fonctionnement	53 millions de $
Immobilisations	1 million de $
	800 employés

Protection des consommateurs, sécurité publique et normes commerciales	
Fonctionnement	9 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	110 employés

***Gestion des alcools et des jeux	
Fonctionnement	36 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	0 employé

**Administration du ministère	
Fonctionnement	44 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	115 employés

Remarque : Le nombre d'employés représente des équivalents temps plein.

* Selon la méthode comptable du CCSP.

** Comprend 20 millions de dollars pour les coûts des locaux et 9 millions de dollars pour les services de technologie de l'information fournis à toutes les activités de base.

*** Sont exclus les 482 ÉTP de la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario qui ne sont pas employés en vertu de la *Loi sur la fonction publique*.

Personnes à contacter

Les questions ou les commentaires au sujet du plan d'activités sont les bienvenus.

Bureau du ministre
Christopher Eby
Tél. : 416 326-3050
Téléc. : 416 326-8520
Courriel : christopher.eby@cbs.gov.on.ca

Direction des services de communications
Sarah Jones
Tél. : 416 326-8530
Téléc. : 416 326-8543
Courriel : sarah.jones@cbs.gov.on.ca

Direction des services de communications
Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises
250, rue Yonge, 35e étage
Toronto (Ontario) M5B 2N5

On peut se procurer des exemplaires gratuits du présent document auprès de :
Publications Ontario
880, rue Bay, Toronto ON M7A 1N8. Téléphone : 416 326-5300
Clients d'autres régions, sauf Ottawa, faire le 1 800 668-9938.
À Ottawa, faire le (613) 238-3630 ou, sans frais, le 1 800 268-8758.
Service téléphonique aux malentendants :
composer sans frais, n'importe où en Ontario, le 1 800 268-7095.

On peut commander des exemplaires du présent document par Internet à :
http://www.publications.gov.on.ca

Copie électronique du présent document disponible à :
http://www.gov.on.ca

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2002

ISBN 0-7794-3466-8

This document is available in English.